

TYÖLLISYYDEN YHTEISPALVELU 25+ ARVIOINTI

VÄLIRAPORTTI

MAIJA HÄMÄLÄINEN-ABDESSAMAD

2005



TIIVISTELMÄ

Tässä väliraportissa arvioidaan Lappeenrannan kaupungin sosiaalitoimen, Lappeenrannan työvoimatoimiston sekä Kelan Lappeenrannan (myöh. Etelä-Karjalan) vakuutuspiirin yhteisen kehittämis- ja kokeiluhankkeen Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toimintaa sen toiminnan alusta 1.9.2003 alkaen aina vuoden 2004 loppuun. Pääpaino väliarvioinnissa on työntekijöiden työn sekä yhteispalvelun yleisen toiminnan hahmottamisessa sekä asiakkaiden tilanteen ja kokemusten kartoittamisessa asiakkuuden melko alkuvaiheessa. Arvioinnissa on päädytty tutkimaan erityisesti moniammatillista työtä, mikä on vaikuttanut niin tutkimustehtävän rajaukseen kuin hankittujen aineistojen luonteeseen.

Tutkimus on luonteeltaan kohteensa tavoin moninäkökulmainen: tavanomaisten tilastojen käytön lisäksi on kartoitettu niin työntekijöiden kuin asiakkaiden sekä asiakkaita yhteispalveluun lähettäneiden taustavirastojen työntekijöiden näkemyksiä toiminnasta. Aktivointisuunnitelmaotoksen analyysi puolestaan paljasti asiakaskunnan monenlaiset elämän vaikeudet ja puutteet, mutta toisaalta myös voimavarojen olemassaolon. Eri tahojen työntekijöiden vastauksissa esiin nousevat taas mm. viranomaisyhteistyön tehostuminen, laaja osaaminen ja uuden oppiminen sekä lisääntyneet resurssit. Toisaalta asiakaskunnan suuruus suhteessa resursseihin teki ne alkuvaiheessa riittämättömiksi. Myös sekä asiakastyön että toiminnan yleisessä organisoinnissa ilmeni puutteita. Asetettujen määrällisten tavoitteiden saavuttaminen osoittautui niinikään vaikeaksi ja pitkälti mahdottomaksi.

Puutteista huolimatta itse asiakkaat näyttäisivät olleen pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun yhteispalvelussa. Tämä on merkittävää, koska haastatteluissa he kohdistivat rajuakin kritiikkiä erityisesti sosiaalitoimiston, mutta myös työvoimatoimiston ja Kelan normaalia asiakastyötä kohtaan. Yhteispalvelun toiminta koettiin näistä perinteisistä toimistoista poiketen valtaosin toisenlaiseksi: asiakasta kuuntelevaksi ja arvostavaksi. Tärkeää asiakkaille on niin konkreettinen apu kuin tunne mahdollisuudesta itse vaikuttaa elämäänsä ja toimintaansa. Kehittämisen paikkojakin löydettiin. Kehittämis ehdotuksia esitellään tämän arviointiraportin lopussa.

Kiitokset kaikille tämän arvioinnin tekoon osallistuneille. Haastatelluille asiakkaille lämmin kiitos, että jaoitte kokemuksenne ja tuntemuksenne. Toivottavasti olen osannut ne oikein tulkita. Erityiskiitokset kaikille yhteispalvelun työntekijöille sekä omalle esimiehelleni yhteistyöstä ja kärsivällisyydestä tämän raportin valmistumista odotellessa. Toivottavasti odotus on kannattanut.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 ARVIOINTIASETELMA	6
3 PITKÄAIKAISTYÖTTÖMYYS LAPPEENRANNASSA	11
3.1 Yleisiä tilastoja	11
3.2 Työttömyys ja toimeentulotukiasiakkuus	13
4 TYÖLLISYYDEN YHTEISPALVELU 25+	16
5 TILASTOLLISTA TARKASTELUA	19
5.1 Tilastotietoja asiakaista	19
5.2 Aktivointisuunnitelmien kuva asiakaista	25
5.2.1 Koulutus	28
5.2.2 Sosiaaliset suhteet	28
5.2.3 Työkyvyn rajoitteet	30
5.2.4 Velat	33
5.2.5 Voimavarat	35
5.2.6 Jatkosuunnitelmat ja -ohjaus	38
6 TAUSTAVIRASTOJEN JA YHTEISPALVELUN TYÖNTEKIJÖIDEN KÄSITYKSIÄ TYÖLLISYYDEN YHTEISPALVELU 25+:STA	44
6.1 Vahvuudet	45
6.1.1 Sosiaalitoimiston ja työvoimatoimiston työntekijöiden näkemykset	45
6.1.2 Yhteispalvelun työntekijöiden näkemykset	48
6.2 Heikkoudet	52
6.2.1 Sosiaalitoimiston ja työvoimatoimiston työntekijöiden näkemykset	52
6.2.2 Yhteispalvelun työntekijöiden näkemykset	55
6.3 Mahdollisuudet	58
6.3.1 Sosiaalitoimiston ja työvoimatoimiston työntekijöiden näkemykset	58
6.3.2 Yhteispalvelun työntekijöiden näkemykset	59
6.4 Uhat	60
6.4.1 Sosiaalitoimiston ja työvoimatoimiston työntekijöiden näkemykset	61
6.4.2 Yhteispalvelun työntekijöiden näkemykset	62
7 ASIAKKAIDEN KERTOMAA	64
7.1 Haastatellut asiakkaat	64
7.2 Aiemmat palvelukokemukset	67
7.2.1 Asiointi työvoimatoimistossa	68
7.2.2 Asiointi sosiaalitoimistossa	71
7.2.3 Asiointi Kelassa	72

7.3 Asiakkaaksi tulo	75
7.4 Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n asiakkuus	78
7.4.1 Aktivointisuunnitelman teko	78
7.4.2 Kuntouttava työtoiminta	82
7.4.3 Eläkemahdollisuuksien selvittely	89
7.4.4 Terveystieteiden työ	92
7.4.5 Kelan vakuutusasiakkaan työ	94
7.4.6 Työhönottajan työ (erityisesti ryhmätoiminta)	96
7.4.7 Velkakartoitus	97
7.4.8 Haastateltujen asiakkaiden arvioita Työllisyyden yhteispalvelu 25+:sta – tiivistelmä	98
8 YHTEENVETO JA TOIMENPIDESUOSITUKSET	102
8.1. Hankkeen valmistelu ja asiakkaiden ohjaus yhteispalveluun	103
8.2. Asiakastyö	104
8.3. Moniammatillisuus	110
LÄHTEET	114
LIITTEET	118

1 JOHDANTO

Pitkäaikaistyöttömyyteen yhdistyvät usein monet muut niin taloudelliset, terveydelliset kuin ihmissuhteisiin liittyvät ongelmat. Ongelmien monitahoisuuden lisäksi niiden yksilökohtainen vaihtelu seurauksineen luo haasteellisen asetelman myös sille viranomaistyölle, jonka tavoitteena on pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden auttaminen. Pitkäaikaistyöttömien parissa tehtävällä käytännön viranomaisyhteistyöllä on pitkät perinteet, mutta toisaalta vasta 1990-luvulta alkaen on havahduttu laajemmin kehittämään moniammatillisia yhteistyömalleja. Kehittämistyö oli aluksi lähinnä paikallista ja projektiluonteista. Viime vuosina sitä on tuettu yhä voimakkaammin myös esimerkiksi lainsäädännön keinoin ja kehittävin kokeiluin, joista vuosina 2002-3 toteutettu yhteispalvelukokeilu oli laajin esimerkki. Lappeenrannasta kokeiluun osallistui alle 25-vuotiaille suunnattu Nuorten yhteispalvelu Vinssi. Tarpeelliseksi osoittautunut yhteispalvelukokeilu laajeni Lappeenrannassa syyskuussa 2003 myös yli 25-vuotta täyttäneisiin, kun tämän arvioinnin kohteena nyt oleva Työllisyyden yhteispalvelu 25+ perustettiin.

Viranomaisyhteistyötä korostava näkemys on samalla kietoutunut asiakaslähtöisyyden vaatimuksiin. Asiakas on usein virallisesti korostetusti toimija ja asiantuntija omassa asiassaan, mutta yhteistyössä pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden kanssa on monet omat pulmakohtansa niin viranomaisten kuin asiakkaidenkin näkökulmasta. Toisaalta parannus asiakkaan tilanteeseen saadaan usein aikaan myös kevein tai melko kevein keinoin. Asiakkaan tilanne saattaaakin olennaisesti muuttua myös sellaisissa tilanteissa, joissa virallisesti mitattavat tunnusluvut eivät tätä muutosta vielä tunnista. Tutkimuksessa arviointitutkimus mukaan lukien onkin nostettu yhä selvemmin esiin erityyppisten aineistojen yhdistämisen hyödyllisyys.

Tämä tutkimus pyrkii olemaan lähes yhtä moniääninen kuin kohteensa, mikä on osoittautunut varsin haasteelliseksi tehtäväksi. Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toimintaan liittyvä arviointi rakentuu kahdesta osasta, joista tässä ensimmäisessä väliarvioinnissa selvitetään erityisesti toiminnan lähtökohtia niin viranomaisyhteistyön kuin asiakkaiden tilanteidenkin kannalta. Tutkimus rajoittuu koskemaan yhteispalvelun toiminnan joitakin puolia vuoden 2004 loppuun mennessä. Keskeiset tutkimuskysymykset koskevat moniammatillisuuden

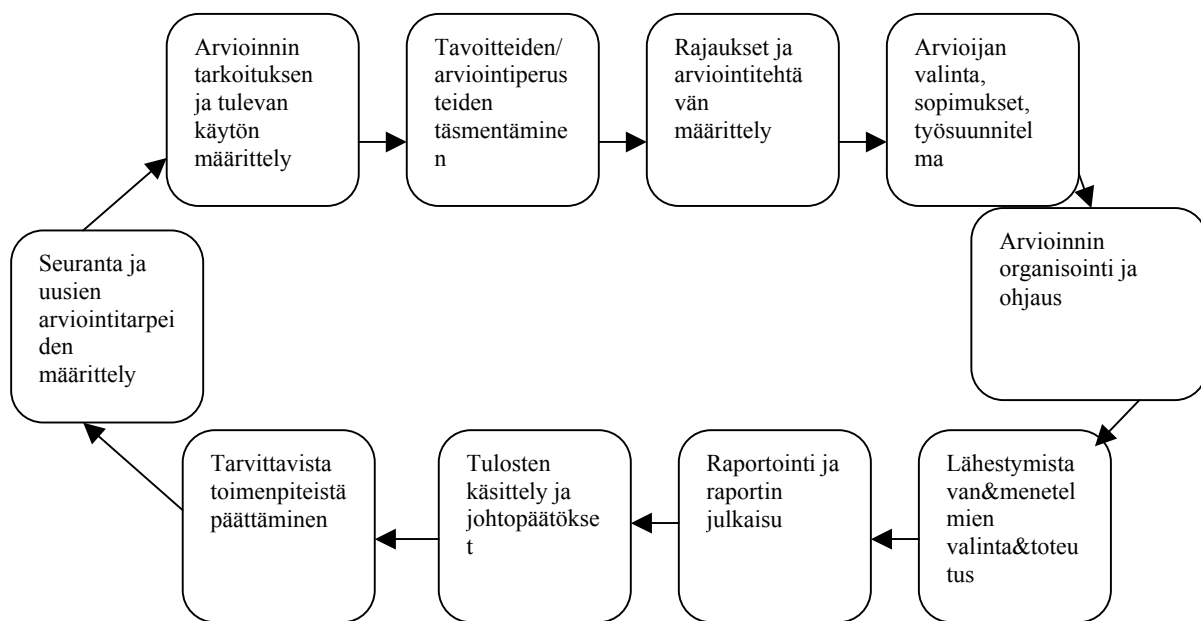
tuomia uusia hyötyjä toiminnalle sekä asiakkaiden lähtötilanteita ja kokemuksia toiminnasta. Loppuarvioinnissa käsitellään tarkemmin toimintaa ja sen vaikutuksia pidemmällä aikavälillä, vaikka tässä, kuten monessa muussakin projektissa, on ilmeistä, että monet asiakkaiden tilanteissa tapahtuvat muutokset vaativat pidemmän aikavälin kuin mitä heidän asiakkuutensa on ehtinyt kestää. Aika on tuonut jo muutoksen myös yhteispalvelun toimintaan sen sulaututtua vuoden 2005 aikana osaksi perustettua Etelä-Karjalan Työvoiman palvelukeskusta. Toiveena onkin, että tämän yhteispalvelukokeilun tuloksia voitaisiin hyödyntää myös työvoiman palvelukeskuksen edelleen kehittämisessä.

Sisällöllisesti tämä arviointiraportti jakautuu neljään laajempaan osaan: luvuissa 2-4 esitellään tutkimuksen ja toiminnan yleisempiä lähtökohtia, luvussa 5 asiakkaiden alkutilanteita lähinnä tilastoaineistojen valossa, luvussa 6 taustavirastojen asiakkaita lähettävien sekä yhteispalvelun omien työntekijöiden näkemyksiä toiminnasta sen melko alkumetreillä sekä luvussa 7 asiakkaiden näkemyksiä yhteispalvelun toiminnasta. Arvioinnin väliraportti päättyy yhteenvetoon, johon on koottu myös kehittämisehdotuksia toiminnalle.

2 ARVIOINTIASETELMA

Arviointitutkimuksen kenttä on laaja ja mahdollisia lähestymistapoja lukuisia. Yleisesti arviointi voidaan kuitenkin määritellä sellaiseksi ”soveltavan tutkimuksen alueeksi, jossa käytetään täsmällisiä tiedonkeruun ja analyysin menetelmiä toiminnan onnistuneisuuden tai tuloksellisuuden määrittämiseksi. Se tukee avoimesti päätöksentekoa. Tarkoituksena on tuottaa välittömästi soveltamiskelpoista tietoa päätöksen teon tueksi. Arviointitutkimus on luonteeltaan pragmaattista.” Arviointi on yleensä arvottavaa sisältäen aina vertailun julkilausuttuihin kriteereihin. Toisin sanoen arvioinnissa kyse on tutkimuksellisten menetelmien ja tekniikoiden soveltamisesta arvioivassa tarkoituksessa. (Vuorela 1997,11.)

Arvioinnin perusvaihtoehdoiksi on usein nähty esimerkiksi seuraavat neljä tutkimustapaa: 1) positivistinen koeasetelmaan perustuva tutkimus, 2) pragmaattinen arviointitutkimus, 3) sosiaalinen konstruktivismi sekä 4) tieteelliseen realismiin perustuva arviointitutkimus. Yleisesti arviointitutkimusprosessia voidaan hahmotella seuraavan kaavion tavoin. Kyseessä on malli, eivätkä arviointiprosessin vaiheet aina toteudu tässä järjestyksessä. Monivaiheisessa prosessissa osa tehtävistä on limittäisiä ja päällekkäisiä (Ks. Vuorela 1997, 48-49):



Kuvio 1: Arviointitutkimusprosessi

On hyvä huomata, että pitkäaikaistyöttömien aseman ja heille suunnattujen toimenpiteiden arvioiminen on erityisen haastavaa, koska kyse on hyvin erilaisten ihmisten elämän kokonaistilanteista. Eikä vain tästä, vaan laajemmin yksilöiden ja heidän ympäristönsä suhteesta; prosesseista, joissa yksilölliset, yhteisölliset ja yhteiskunnalliset seikat sekoittuvat keskenään. Pohtiessaan sosiaalisen auttamistyön asetelmia Särkelä (2001, 24) toteaaakin: ”Ongelmien ratkeamisessa on myös kyse prosessista, jossa lopputulos ei ole suoraan johdettavissa joistakin lähtökohdissa oletetuista syistä, vaan tässäkin syntyy jotakin, joka ei ole palautettavissa alkuperäisiin syihinsä. Siksi erilaiset tuloksellisuus- ja vaikuttavuustutkimukset ovat vaikeuksissa yrittäessään selvittää sosiaalisen auttamistyön vaikuttavuutta. Yksiselitteisiä syy-seuraussuhteita ei löydy.” Tämä sinänsä ei luonnollisesti tarkoita, etteikö tämänkaltaista toimintaa, johon Työllisyyden yhteispalvelu 25+:nkin toiminta lukeutuu, pystyttäisi arvioimaan – päinvastoin. Arvioinnin suunnittelulle ja toteutukselle etenkin uutta luomaan pyrkivät kokeiluprojektit kuitenkin asettavat omat haasteensa ja rajoituksensa. Arviointisuunnitelman ja –asetelman laatimiseen tulee kiinnittää tavallistakin enemmän huomiota, mistä huolimatta arvioinnin aikana suunnitelmaan tulee usein muutoksia, koska kokeilut ovat ja niiden pitääkin olla muutosherkkiä toimintaprosessiensa aikana. Usein tavoitteet eivät ole täysin selvillä toiminnan aluksi – tilanne, mikä voitiin todeta Työllisyyden yhteispalvelu 25+:nkin kohdalla – mistä syystä arvioinninkin alkuvaiheeseen sisältyy toiminnan erityyppistä havainnointia ennen kuin toiminta ja arviointi kehittyvät tarkempaan

muotoonsa. Yksi tutkimuksen intresseistä onkin ollut selvittää, miten toiminta eroaa perinteisemmistä pitkäaikaistyöttömille suunnatuista palveluista ja kuinka kehitettyjä uusia työmuotoja voitaisiin hyödyntää muualla – ennen kaikkea Etelä-Karjalan Työvoiman palvelukeskuksen työssä, jonka osaksi Työllisyyden yhteispalvelu 25+ on jo muotoutunut. Siksi myös sitä, kuinka alkuperäiset suunnitelmat ovat kehittyneet, käsitellään jossain määrin osana arviointia. (vrt. McCollam, A. & White, J. 2000, 198.)

Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n arviointia voikin lähestyä monesta eri näkökulmasta. Eräs sosiaalisten hankkeiden ja projektien arvioinnissa nykyisin yleisesti käytetty arviointitapa on etenkin Ilmari Rostilan Suomessa eteenpäin viemä ja edelleen kehittämä realistinen evaluaatio. Realistisessa arviointitutkimuksessa pyritään vastaamaan kysymyksiin ”mikä toimii”, ”kenen kohdalla” ja ”missä olosuhteissa”. Siinä tarkastellaan arvioitavaa toimintaa vähitellen täydellistyvänä syy-yhteyksiä koskevana oletusten ketjuna. Realistiseen arviointitutkimukseen sitoutunut tutkija tutkii toiminnan kunkin vaiheen takana olevaa teoriaa tehden käytännöllisiä päätöksiä siitä, mihin oletusten ketjun lenkkeihin tutkimuksellinen mielenkiinto kohdistuu. Realistisen arvioinnin ensimmäinen tehtävä on toiminnan taustalla olevan käyttöteorian selventäminen ja arviointi, mitä yleensä seuraa oletusten paikkansa pitävyyden empiirinen koettelu. (Rostila 2000, 10-13.) Koska arviointi on alkanut aikana, jolloin Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toiminta-ajatus ja kohderyhmä ovat vielä muotoutumassa, realistista arviointia on käytetty yhtenä apukeinona osana tätä prosessia. Esimerkiksi asiakasprosessien mallintamisessa ja siihen liittyvän taustarakenteen ja mainitun käyttöteorian selvittämisessä ei ole kuitenkaan onnistuttu realistisen arviointitutkimusasetelman vaatimusten mukaisesti: asiakaspolkujen systemaattinen kirjaaminen on ollut liian työlästä ja polut niin vaihtelevia, ettei tältä osin ainakaan tässä vaiheessa pystytä esittämään systemaattista prosessikuvausta. Tässä arviointitutkimuksessa onkin päädytty sitoutumaan väljästi realistisen arvioinnin periaatteisiin kuitenkin yhdistellen siihen muitakin arviointimenetelmiä, erityisesti monitahoarviointia, asiakaslähtöistä arviointia ja pragmaattisen arvioinnin ajatuksia, silloin kuin näin on oletettu saatavan lisäarvoa tutkimukselle.

Arvioinnin alkuvaiheessa keskeisimmiksi tutkimuskohteeksi määrittyivätkin seuraavat kaksi kysymystä:

1. Kuinka asiakkaat kokevat yhteispalveluasiakkuutensa; mitä hyötyä heille siitä on?

2. Mitä lisäarvoa moniammatillinen työote tuo yhteispalvelun toimintaan?

Tässä arvioinnin ensimmäisessä osassa on kyse väliarvioinnista, jossa huomio kohdistuu ennen kaikkea asiakasprosessien alkuvaiheeseen Työllisyyden yhteispalvelu 25+:ssa. Asiakasprosesseja tarkastellaan niin laadullisesti kuin määrällisestikin. Laadullisen osan metodologialtaan tutkimus pohjautuu pitkälti monitahoarvointiin, jossa toimintaa arvioidaan eri intressiryhmien sille asettamien tavoitteiden ja heidän siitä omaavien kokemusten kautta. Näin toimintaan kohdistuvat erilaiset odotukset ja näkemykset ovat oleellinen osa koko toiminnan evaluaatiota (ks. esim. Vartiainen 1997.) Mahdollista on puhua myös asianosaisarvioinnista (ks. Robson 2001 16-17): vaikka arvioitsijan rooli käytännön tutkijana onkin keskeinen, arvioinnin osallisina ovat toimineet niin Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n työntekijät, asiakkaat kuin yhteistyötahoista asiakkuuden alkutaipaleen keskeisimmät yhteistyökumppanit: asiakkaita yhteispalveluun lähettävät eri virastojen työntekijät.

Toinen keskeinen tutkimusaineisto muodostuu määrällisestä materiaalista, jonka avulla saadaan tilastollista tietoa asiakkaiden elämäntilanteista heidän aloittaessaan asiakkuutensa Työllisyyden yhteispalvelu 25+:ssa sekä jossakin määrin asiakaspoluista. Keskeisimmät määrällisen aineiston tyypit tässä arvioinnissa ovat otos aktivointisuunnitelmista sekä yhteispalvelun oman asiakasrekisterin tiedot ja muu tilastointi, jota yhteispalvelussa on seurantatietoina tuotettu.

Pääosin asiakasaineistot ovat otoksia: vain asiakasrekisterin tietojen osalta on pystytty lähestymään kokonaisotosta. Otoksen perustan ovat muodostaneet asiakkaiden antamat tutkimussuostumukset, joita antoi vuoden 2004 aikana 84 henkilöä. Tutkimuksen perusjoukon muodostavat kaikki yhteispalvelun moniammatillisen työn kohteena olevat asiakkaat, joita oli vuonna 2004 noin 350 henkilöä. Näin otos kattaa noin 24% perusjoukon asiakkaista kadon muodostuessa suureksi. Perusjoukon aivan tarkkaa määrää ei valitettavasti ole onnistuttu määrittelemään tilastointiongelmien vuoksi. Suurin arvioinnin ulkopuolelle jäävä asiakasryhmä ovat sosiaali- ja terveystoimen työhönottajan asiakkaat, joista kuitenkin vain harva on kuulunut perusjoukkoon eli ollut moniammatillisen työn kohteena. Myös työntekijöille suunnatun SWOT-analyysin osalta kato on ollut merkittävä. Kadon vaikutuksia pohditaan kautta arvioinnin eri aineistotyyppien kohdalla.

Vielä joitakin huomioita käytetyistä aineistotyypeistä – tarkemmin aineistoja esitellään kussakin alaluvussa 5.-7., jossa niihin perustuvia tuloksia tarkastellaan. Ennen kaikkea asiakashaastattelujen osalta arvioinnissa on pyritty asiakkaiden näkemysten esittämiseen ylitulkintaa välttäen. Tästä johtuen asiakaspalautetta käsittelevässä luvussa nro 7 asiakashaastattelujen suorat lainaukset ovat monessa tapauksessa melko pitkiä. Tällä pyritään osaltaan vahvistamaan asiakkaiden tuntemaa luottamusta yhteispalvelun palvelua kohtaan: haastateltavista monet nimittäin esittivät haastattelutilanteessa epäilyksen, ettei heidän ääntään oikeasti kuulla tämänkään tutkimuksen yhteydessä. Huomioiden erityisesti taustavirastojen palveluja kohtaan esitetyn kritiikin laajuuden ja monen henkilön ilmeisen kielteisen suhtautumisen perinteiseen viranomaistyöhön näin on pyritty varmistamaan haastateltujen esittämien näkemysten esille tulo osana arviointia. Arviointitutkimuksen parissa on esitetty näkemyksiä, että arviointiprosessin itsessään tulisi edistää siihen osallistuvien asiakkaiden mielenterveyttä ja valtauttaa palvelujen käyttäjiä (ks. esim. SEF/NCCS McCollamin ja Whiten (2000, 198) mukaan). Toisaalta myös yksilöhaastattelujen, joita tämän tutkimuksen asiakashaastattelut ovat yhtä ryhmähaastattelua lukuun ottamatta, käyttöön tutkimusmateriaalina asiakkaiden aitojen näkemysten selvittämiseksi on suhtauduttu varauksellisesti: esimerkiksi Krokstrup (2004, 11) toteaa pohtiessaan asiakaslähtöistä arviointia sosiaalipalveluissa, erityisesti sosiaalipsykiatrisissa palveluissa, että esitetty palaute voi olla ylitunteellista ja ei tutkimuskysymyksiin keskittyvää tai ylipositiivista. Mahdollista on myös, että asiakkaat puhuvat haastattelijalle ”järjestelmän kieltä” olettaessaan haastattelijan haluavan kuulla tällaista puhetta. Todennäköisesti tällaisia piirteitä on ollut näissäkkin asiakashaastatteluissa. Niitä on kuitenkin pyritty karsimaan painottamalla tutkijan olevan ulkopuolinen arvioija ja toisaalta pyrkimällä muuttamaan haastattelukatkelmat sellaisiksi, etteivät myöskään Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n työntekijät voisi tunnistaa yksittäisiä asiakkaita – seikka, joka oli joillekin haastateltaville todella tärkeä.

Arvioinnin kohteena olevat työntekijät puolestaan saattavat kokea usein arvioinnin paitsi oman työn kehittämisen välineenä myös jonkinlaisena taakkana ja lisätyön lähteenä. Tässä tutkimuksessa arviointia pyritään lähestymään myönteisesti: Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toimintaa tutkitaan, jotta saataisiin selville sen työn toimivuus ja kuinka se voisi palvella erityisesti asiakkaitaan entistä paremmin (vrt. Robson 2001, 24). Myönteinen lähtökohta ei sulje pois kriittisyyttä: jotta toiminta voisi kehittyä myös pulmakohdat on nostettava esille. Kuten edellä mainittu kirjoittaja toteaa vähintä, mitä arvioinnilta voi vaatia, on sen korkeatasoisuus. Kun arvioinnin kohteena on toisaalta työntekijöiden työ, toisaalta

monin tavoin heikossa asemassa olevien pitkäaikaistyöttömien ihmisten elämä ja sen laadun parantaminen viranomaistyön keinoin arvioinnilta vaaditaan laaja-alaista otetta.

Tiivistetysti arviointiaineistot voidaan esittää seuraavasti:

Taulukko 1: Käytetyt aineistot

Arvioinnin kohde	Käytetyt aineistot	
	Tilastot	Laadulliset aineistot
Asiakkaan tilanne	Yhteispalvelun asiakasrekisteri Muu yhteispalvelun tekemä tilastointi Aktivointisuunnitelmaotoksen analyysi	Asiakashaastattelut Ryhmä- ja muut keskustelut työntekijöiden kanssa
Asiakastyö, erityisesti moniammatillinen työ	Yhteispalvelun asiakasrekisteri Muu yhteispalvelun tekemä tilastointi	Omille ja taustavirastojen työntekijöille suunnattu SWOT-kysely Asiakashaastattelut Ryhmä- ja muut keskustelut työntekijöiden kanssa

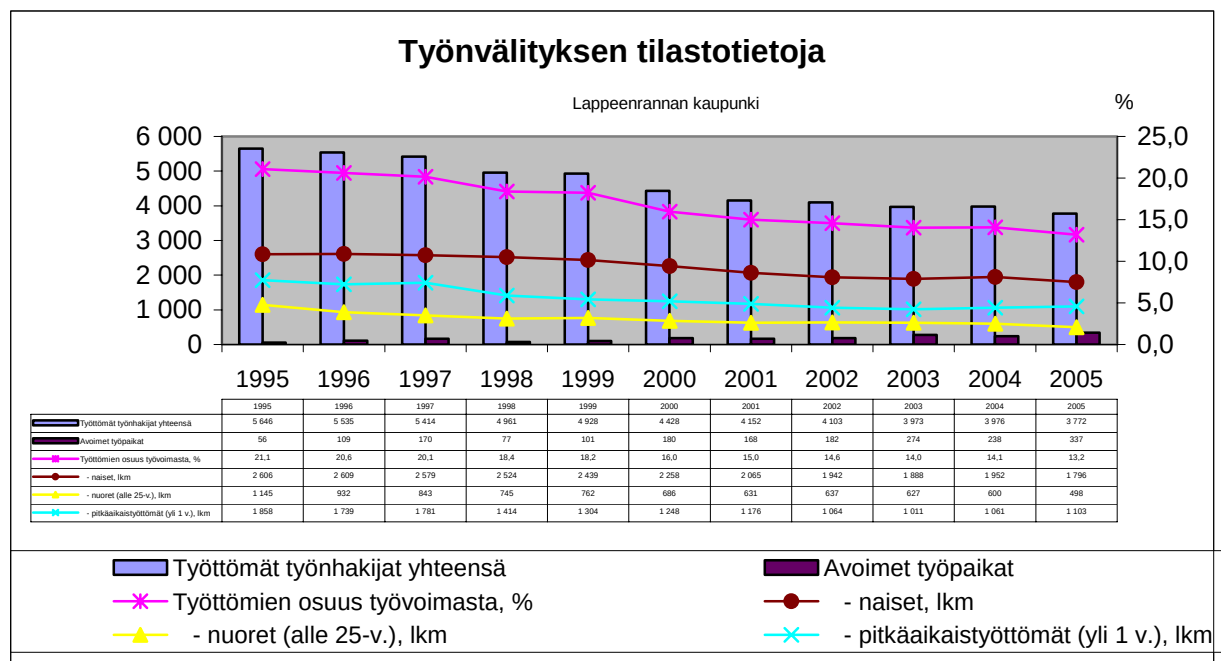
3 PITKÄAIKAISTYÖTTÖMYYS LAPPEENRANNASSA

3.1 Yleisiä tilastoja

Seuraavassa taulukossa esitellään Lappeenrannan työttömyyttä kuvaavia tilastotietoja Kaakkois-Suomen TE-keskuksen tilastojen avulla. Työttömien työnhakijoiden määrän voidaan nähdä laskeneen viime vuosina paitsi vuodesta 2003 vuoteen 2004, jolloin tilanne säilyi käytännössä muuttumattomana. On kuitenkin huomattava, että työvoimaan kuuluvien osuus on noussut Lappeenrannassa jonkin verran myös vuodesta 2003 vuoteen 2004 (28170/28279)¹. Nuorten ja naisten työttömyys samoin kuin pitkäaikaistyöttömyys lisääntyivät hieman vuodesta 2003 vuoteen 2004, vaikka muutoin kehitys on ollut pääosin laskevaa myös näiden väestöryhmien osalta. Kuluvan vuoden aikana kehitys on ollut sen sijaan jälleen myönteistä. Työttömien osuus työvoimasta onkin pudonnut vuoden 2000 16%:sta vuoden 2004 14,1%. Vuonna 2004 työttömiä työnhakijoita oli kaupungissa kuitenkin edelleen 3976 henkeä.

¹ Kaakkois-Suomen TE-keskus. 2005. Työttömyystietoja TE-keskuksittain ja kunnittain (Lappeenranta) keskimäärin vuosina 2002-2004.

Taulukko 2: Työnvälityksen tilastotietoja Lappeenrannasta



Lähde: Kaakkois-Suomen TE-keskus 2005a

Pitkäaikaistyöttömien osuus kaikista työttömistä on Lappeenrannassa laskenut vuodesta 2001 vuoteen 2003, jonka jälkeen se nousi jälleen vuoteen 2004 1,3%:lla. Koko Etelä-Karjalaan verrattuna osuus on kuitenkin ollut alhaisempi Lappeenrannassa lukuun ottamatta vuotta 2004, jolloin maakunnan pitkäaikaistyöttömien osuus kaikista työttömistä alitti Lappeenrannan tilanteen 0,7%:lla (26,0%/26,7%). Niin kaupungin kuin maakunnan tasolla osuus on kuitenkin ollut koko tarkastelujaksolla valtakunnan tasoa hieman korkeampi (ks. taulukko alla).

Taulukko 3: Pitkäaikaistyöttömien osuus kaikista työttömistä

Pitkäaikaistyöttömien osuus kaikista työttömistä			
Vuosi	Lappeenranta	Etelä-Karjala	Koko maa
2000	28,2%	28,9%	27,7%
2001	28,3%	28,7%	27,4%
2002	25,9%	26,6%	26,4%
2003	25,4%	26,4%	25,1%
2004	26,7%	26,0%	25,3%

Lähde: SOTKAnet (indikaattori 326)

Tarkasteltaessa lisäksi iäkkäämpien pitkäaikaistyöttömien tilannetta voidaan havaita, että yli 50-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien määrä on ollut nouseva viime vuosina Lappeenrannassa. Heidän määränsä onkin kasvanut vuoden 2003 tilanteesta, jolloin heitä oli keskimäärin

kuukausittain 1300 henkeä, vuoteen 2004, jolloin vastaava luku oli 1380 henkeä. (Kaakkois-Suomen TE-keskus 2005b. Työttömyystilastoja ...)

Vuoden 2004 kokonaistilannetta Kaakkois-Suomessa tarkasteltaessa havaitaan työttömien määrän laskeneen 1,4% vuoden takaiseen tilanteeseen verrattuna – Etelä-Karjalassa kuitenkin vain 0,5%. Työttömyyden väheneminen on kohdistunut enemmän miehiin, kun taas työttömien naisten määrä kasvoi lievästi. Alle 25-vuotiaiden työttömien määrä laski loppuvuodesta, kun taas pitkäaikaistyöttömien määrä kasvoi samana aikana, vaikkakin heidän määränsä väheni hienoisesti koko vuoden keskiarvona. (Kaakkois-Suomen TE-keskus 2005, 2.)

3.2 Työttömyys ja toimeentulotukiasiakkuus

Suomalainen perusturvajärjestelmä kattaa pohjoismaisen perinteen mukaisesti lähes koko väestön, mutta monissa tilanteissa sen taso on kuitenkin riittämätön. Niinpä viimesijaiseksi tarkoitettu toimeentulotukijärjestelmästä on käytännössä muodostunut pysyvä osa monen pitkäaikaistyöttömän toimeentuloa. Vaikka paikkakunnan työllisyystilanne ja pitkäaikaistyöttömien toimeentulotukiasiakkuus ovatkin riippuvaisia toisistaan, niiden välinen yhteys ei ole suoraviivainen, vaan monien välittävien tekijöiden – muun muassa asumiskustannusten, harjoitetun työvoimapolitiikan yms. – ohjaama (esim. Haapola, I. 2004, 48-59, Kaski, P. 2003, 18-24).

Lappeenrannassa toimeentulotukeen liittyviä selvityksiä ja tutkimuksia on tehty viime vuosina useissa eri yhteyksissä (esim. Kaski, P. 2003, Varis, R., Kuningas, K., Lehtoranta, A.-M. & Vanhala, M. 2005). Tässä alaluvussa esitellään lyhyesti kaupungin tilannetta sekä tehtyjen selvitysten ja tutkimusten tuloksia lähinnä pitkäaikaistyöttömyyden näkökulmasta. Alla olevassa taulukossa verrataan joidenkin perusindikaattorien avulla Lappeenrannan toimeentulotukitilannetta Etelä-Karjalan ja koko Suomen vastaaviin tietoihin vuosien 2001-2003 välillä.

Taulukko 4: Toimeentulotukivertailua Lappeenrannan, Etelä-Karjalan ja koko maan välillä vuosina 2001-2003

	2001			2002			2003		
	Lpr	E-K	Koko maa	Lpr	E-K	Koko maa	Lpr	E-K	Koko maa
Tt-tukea saaneet 25-64-vuotiaat, % vast.ikäisestä väestöstä	10,8	9,3	8,2	10,7	9,1	7,9	10,2	8,9	7,8
Tt-tukea pitkäaik. saaneet %vast.ikäisestä väestöstä	3,2	2,7	2,4	3,2	2,6	2,3	3,0	2,4	2,1
Tt-tukea vuoden aikana saaneet vuoden aikana % asukkaista	11,1	9,3	8,5	11,2	9,2	8,3	10,6	9,0	8,1
Tttukea saaneet kotitaloudet vuoden aikana yhteensä	4249	8142	264122	4255	8057	262570	4103	7913	261430
Tt-tuki €/asukas	140	103	89	147	110	92	136	105	94

Lähde: Indikaattoripankki SOTKANet. Indikaattorit 5, 405, 451, 493,1248.

Lappeenrannan tilanne näyttäytyy kaikilla yllä mainituilla luvuilla tarkasteltuna niin koko maan kuin oman maakunnankin keskiarvoja heikompana. Vuodesta 2002 vuoteen 2003 kehitys on kuitenkin kääntynyt myönteiseksi niin asiakasmäärien, asiakkaiden suhteellisen väestöosuuden kuin toimeentulotuen suuruudenkin suhteen² seuraten näin maan ja maakunnan yleisempiä kehitystrendejä. Toimeentulotukikotitalouksien absoluuttiseen lukumäärään sekä toimeentulotukimenoihin vaikuttavat kuitenkin mm. kaupungin koko yhdessä pitkäaikaistyöttömien ja opiskelijoiden lukumäärän kanssa (Kaski P. 2003, 25). Mainitussa Kasken tutkimuksessa vertailtiin toimeentulotukimenoja ja –asiakkuuksia

² Kuntatalouden paineissa toimeentulotukimenojen ja –asiakasmäärien lasku tulkitaan poikkeuksesta myönteisesti. Tulkinassa kyse on kuitenkin myös siitä, millaista sosiaalipolitiikkaa kannatetaan ja miten sosiaalitoimen tehtävä ymmärretään. Asiaa on mahdollista tarkastella myös kriittisestä näkökulmasta, jolloin toimeentulotuen alikäyttö näyttäytyy ongelmana: häpeän ja myöntämiskäytäntöjen erojen vuoksi suuri osa tukeen oikeutetuista ei käytä oikeuttaan toimeentulotukeen. (ks. esim. Virjo 2000, 28-43.) Tällöin säästö saattaa olla näennäistä, koska tuella voitaisiin ainakin joissakin tapauksissa todennäköisesti ennalta ehkäistä ongelmia, joiden korjaaminen myöhemmin voi olla kalliimpaa.

Lappeenrannassa ja kuudessa likimain saman kokoluokan kaupungissa. Näin tarkasteltuna kaupunkien tilanteissa voitiin havaita monia yhtäläisyyksiä. Lappeenrannan erikoispiirteinä havaittiin kuitenkin olevan tulottomien ja työllisyysturvan ulkopuolelle joutuneiden suuren määrän. Vuodesta 2001 kaupungin sosiaalitoimi on kuitenkin alkanut selvittää toimeentulotuen kasvavaa tarvetta, jonka osana toteutettiin myös mainittu tutkimus sekä käynnistänyt toimenpideohjelman, jonka yhtenä osana on ollut tämän arvioinnin kohteena oleva Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toiminnan käynnistäminen. Yhteispalvelun vastaava sosiaalityöntekijä osallistui yli 25-vuotiaiden tulottomien toimeentulotukiasiakkaiden tilannetta koskeneen selvityksen (Varis, R. et al 2005) tekoon. Tästä selvitysraportista ilmenee, että tulottomien toimeentulotukiasiakkaiden määrä oli laskenut vuodessa marraskuuhun 2004 mennessä 71:llä hengellä 203:een henkeen. Erityisen paljon oli laskenut ilman asumistukea olevien tulottomien määrä. 34:llä täysin tulottomalla sekä 83:lla asumistuen saajalla ei kuitenkaan ollut tapahtunut muutosta tulotilanteessaan. Samalla uusia tulottomia henkilöitä oli tullut toimeentulotukiasiakkaiksi 87 kappaletta. Tulottomuuden suurimmaksi syyksi selvisi kolmen kuukauden työssäoloehto. Muina syinä ovat muun etuuden, erityisesti eläkkeen odottaminen sekä opintoihin liittyvä syy. Erityisesti opintojen loppuunsaattamisen tuleminen sekä eläkeselvittelyyn ohjaaminen ovat olleet tuloksekkaita keinoja tulottomuuden katkaisussa.

Seuraavassa esitetään vielä laajemmin toimeentulotuensaajien pääasiallisessa tulolähteessä tapahtunutta kehitystä kaupungin toimeentulotukitilastoista poimittujen lukujen avulla:

Taulukko 5: Toimeentulotuensaajien pääasiallinen toimeentulolähde 2000-2004³

Pääasiallinen toimeentulolähde (kotitalouksien lkm/% kaikista kotitalouksista)	2000	2001	2002	2003	2004
Säännölliset ansiotulot	409/6,57%	440/6,79%	462/7,20%	491/7,60%	410/6,92%
Epäsäännölliset ansiotulot	309/4,96%	365/5,63%	276/4,30%	313/4,85%	287/4,85%
Peruspäiväraha/työmarkkinatuki	2104/33,80%	2016/31,10%	1991/31,03%	1888/29,23%	1769/29,88%
Ansiosidonnainen päiväraha	256/4,11%	239/3,69%	219/3,41%	223/3,45%	200/3,38%
Eläketulot	512/8,23%	563/8,69%	607/9,46%	641/9,92%	628/10,61%
Sairausturva	219/3,52%	227/3,50%	236/3,68%	283/4,38%	243/4,10%
Asumistuki	466/7,49%	588/9,07%	639/9,96%	725/11,22%	642/10,84%
Ei tuloja	1086/17,45%	1098/16,94%	1032/16,08%	1016/15,73%	865/14,61%

³ Tässä tilastoinnissa asiakkaiden kokonaislukumäärä on suurempi kuin toimeentulotukiasiakkaiden absoluuttinen lukumäärä. Tämä johtuu siitä, että tuensaaja, jonka pääasiallisessa toimeentulotuenlähteessä on tapahtunut muutos tilastointivuoden aikana, lukeutuu useampaan luokkaan. Tämä selittää mm. tulottomien suuren määrän: moni asiakas on ollut ilman tuloja ainakin jonakin hetkenä, vaikka muutoin olisikin ensisijaisten etuuksien tai muiden tulojen piirissä. Tämä tilastointitavan ero moniin tavanomaisempiin tilastointitapoihin nähden tulee muistaa – luvut eivät ilmaise tulomuotojen kestoa. Toisaalta luokittelu on tarkka omien reunaehtojensa sisällä.

Muu	863/13,87%	623/9,61%	954/14,87%	879/13,61%	877/14,81%
Yhteensä	6224/100%	6482/100%	6416/100%	6459/100%	5921/100%
Kotitalouksien absoluuttinen lkm	5601	5421	5402	5174	4908

Lähde: Lappeenrannan kaupungin toimeentulotukitilastot 2000-2004.

Toimeentulotuen saajien määrä on laskenut tarkasteluajankohtana vuosittain – lasku on ollut erityisen suurta kahtena viime vuonna. Säännöllisiä tai epäsäännöllisiä ansiotuloja vuoden aikana saaneiden määrissä ei ole tapahtunut kovin merkittävää vaihtelua lukuun ottamatta laskua säännöllisiä ansiotuloja saaneiden määrässä vuodesta 2003 vuoteen 2004. Sekä peruspäivärahaa, työmarkkinatukea tai ansiosidonnaista työttömyysturvaa saaneiden määrä on hienoisesti laskenut koko ajanjaksolla. Eläketuloja tai sairausturvaa saaneiden määrissä on tapahtunut kasvua: eniten sairausturvan piirissä olleiden määrä kasvoi vuodesta 2002 vuoteen 2003. Asumistukea pääsäännöllisenä toimeentulolähteenä saaneiden määrä kohosi vuoteen 2003 asti, jonka jälkeen se on laskenut vuonna 2004. Myös tulottomien määrä on laskenut voimakkaasti vuodesta 2003 vuoteen 2004. Vaikka pelkästään tämän taulukoinnin avulla ei voida nähdä syy-seuraussuhteita, kehityksessä on havaittavissa monia myönteisiä piirteitä. Toisaalta mahdollista pitkäaikaistyöttömien toimeentulotukiriippuvuutta eivät nämä tiedot juurikaan vielä valaise. Tässä yhteydessä asian tilastolliseen selvittämiseen ei kuitenkaan riitä tutkimusresursseja. Toimeentulotuensaajiin liittyen mielenkiintoisena havaintona aiemmasta tutkimuksestani voidaan mainita vielä toimeentulotukea saavien kotitalouksien joukossa olevan voimakastakin alueellista keskittymistä ainakin Länsi-Lappeenrannan alueella (ks. Hämäläinen-Abdessamad 2004 15-16).

4 TYÖLLISYYDEN YHTEISPALVELU 25+

Lappeenrantaan 1.9.2003 perustettu Työllisyyden yhteispalvelu 25+ on Lappeenrannan kaupungin, Lappeenrannan työvoimatoimiston sekä Kelan Lappeenrannan (myöhemmin Etelä-Karjalan) vakuutuspiirin yhteinen kokeilu- ja kehittämishanke vuosille 2003-2005. Hankkeelle on saatu valtionavustusta Etelä-Suomen lääninhallitukselta ja sitä hallinnoi Lappeenrannan sosiaali- ja terveysvirasto. Yhteispalvelupisteen palvelut ovat suunnattu erityisesti yli 25-vuotiaille lappeenrantalaisille pitkäaikaistyöttömille, joiden arvioidaan tarvitsevan tukea ja ohjausta työelämään, koulutukseen, kuntoutukseen ja eläkemahdollisuuksien arviointiin liittyen. Pääosin asiakkaat ohjautuvat yhteispalveluun sosiaalitoimiston ja työvoimatoimiston kautta. Hankkeella tavoitellaan muun muassa asiakkaiden työllistymismahdollisuuksien lisäämistä, heidän elämänhallintansa parantamista

sekä syrjäytymisen ja pitkäaikaisen työttömyyden haitallisten seurausten ehkäisemistä sekä toimeentulokiriippuvuuden vähentämistä ja kaupungin työllisyysasteen nostamista: toisin sanoen kuntoutumista, aktivoitumista ja työllistymistä. Hanke pyrkii myös kehittämään ja vakiinnuttamaan eri viranomaisten ja muiden yhteistyökumppaneiden välisen asiakaslähtöisen yhteistyö- ja toimintamallin. (Ks. esim. Toimintasuunnitelma vuodelle 2005, 1; Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n esite, 2-3.)

Väliarvioinnin käsittelemänä aikana vuoden 2004 loppuun asti yhteispalvelun henkilökunta koostui (osa aloittaen työnsä hieman yhteispalvelun perustamista myöhemmin) yhteispalvelusihteeristä, vastaavasta sosiaalityöntekijästä, kahdesta kuntouttavan työtoiminnan ohjaajasta, kaupungin sosiaali- ja terveystyöpalvelujen työhönottajasta sekä pääosan aikaa hänen työparistaan, eläkeselvittelyjä tekevästä sosiaaliohjaajasta, terveydenhoitajasta, aktivointisuunnitelmia laativista sosiaalityöntekijästä ja erikoistyövoimaneuvojasta sekä aluksi kahdesta toisiaan vuorottavasta, myöhemmin yhdestä Kelan vakuutussihteeristä. Lisäksi joulukuusta 2004 alkaen Etelä-Karjalan Työvoiman Palvelukeskuksen kuntoutuspsykologi on ollut käytettävissä. Yhteispalvelusihteerin, Kelan vakuutussihteerin sekä terveydenhoitajan ovat työskennelleet Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n lisäksi samalla myös Nuorten yhteispalvelu Vinssissä, minkä lisäksi terveydenhoitaja työskenteli 1.10.2004 asti osa-aikaisesti, sittemmin täyspäiväisesti jakaen työaikansa puoliksi näiden kahden yhteispalvelun kesken. Samoin yhteispalvelusihteerin työ oli aluksi osa-aikainen muuttuen vuoden 2004 alusta kokoaikaiseksi. Vakiintuneita työpareja ovat muodostaneet sosiaalityöntekijä ja erikoistyövoimaneuvoja, jotka ovat tehneet aktivointisuunnitelmia sekä kuntouttavan työtoiminnan ohjaajat – viimeksi mainitut kuitenkin niin, että molemmilla on ollut omat vastuusiakkansa. Lisäksi hankkeella on ollut ohjausryhmä, jossa jäseninä ovat olleet taustavirastojen johtavat viranhaltijat, yhteispalvelupisteiden edustajat sekä Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen toimitusjohtaja.

Työntekijöiden alkutilanne vaihteli yhteispalvelussa: osa⁴ jatkoi ainakin osin entistä työtään uudessa työyhteisössä, osalla itse työtehtävä oli uusi ja enemmän itse muokattavissa. Samalla osa on ollut vain yhteispalvelun työryhmän jäsen toisten työskennellessä merkittävän osan ajastaan muualla (Toimintakertomusluonnos ...2004, 3). Myös asiakkaiden parissa

⁴ Kaupungin sosiaali- ja terveystoimen työhönottaja, eläkeselvittelyjä tekevä sosiaaliohjaaja, Kelan vakuutussihteerin(t), sosiaalityöntekijä sekä erikoistyövoimaneuvoja.

lähtötilanteessa oli variaatiota: osa siirtyi yhteispalvelun asiakkaiksi työntekijöidensä mukana valtaosan kuitenkin aloittaessa asiakkuutensa ikään kuin yhteispalvelun työntekijöiden uusina asiakkaina. Suurimmat asiakasvirrat ovat ohjautuneet yhteispalveluun aktivointisuunnitelmien tekemisen sekä sosiaalitoimiston lähettämänä työkyvyn arvioinnin sekä eläkemahdollisuuksien selvittämisen kautta (emd., 13). Asiakkaiden tulovaiheeseen yhteispalvelussa on yhdessä kaupungin sosiaalitoimen kanssa kehitetty lähetekäytäntöä, jossa asiakas antaa suostumuksensa asioidensa käsittelemiseen yhteispalvelun moniammatillisessa tiimissä etukäteen. Pääosin suostumuksia on kuitenkin pyydetty ensimmäisellä asiointikerralla, yleisimmin aktivointisuunnitelman teon yhteydessä (emd., 13). Asiakkaiden suostumuksella heidän asioitaan on muutenkin käsitelty yhteispalvelun asiakastiimeissä sekä eri tavoin vaihtelevilla työntekijäkokoontumiskoilla kulloisenkin asiakkaan tilanteen mukaan. Pyrkimyksenä on ollut asiakkaiden tilanteiden käsittely yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti. Asiakkaiden tilannetta analysoidaan tarkemmin seuraavassa alaluvussa.

Työtapoja ja toimintoja on kehitetty ja muutettu yhteispalvelun aikana myös vuosina 2003-4. Esimerkiksi kuntouttavassa työtoiminnassa oli vuoden 2004 aikana toiminnassa kaksi asiakasryhmää, joista toisen vetämiseen osallistui myös työhönottaja. Myös mm. tilastoimis- ja asiakaspalautekäytäntöjä on pyritty kehittämään. Perustyön lisäksi Työllisyyden yhteispalvelu 25+:ssa on lisäksi kartoitettu yli 25-vuotiaiden tulottomien toimeentuloasiakkaiden tilannetta Lappeenrannassa sekä osaltaan osallistuttu esimerkiksi Etelä-Karjalan Työvoiman palvelukeskuksen suunnitteluvaiheeseen.

Vuoden 2004 jälkeen Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n tilanne on muuttunut voimakkaasti, kuten oli suunniteltukin: vuoden 2005 aikana se on liittynyt toiminnallisesti osaksi uutta Etelä-Karjalan Työvoiman palvelukeskusta, jonka toimipiste Lappeenrannassa muodostuu yli 25-vuotiaiden palveluohjaustiimistä, alle 25-vuotiaiden tiimistä sekä kuntoutustiimistä. (Toimintasuunnitelma vuodelle 2005, 1). Samalla Työllisyyden yhteispalvelu 25+:aan kuuluneet työntekijät ovat jakautuneet työskentelemään eri toimipisteissä. Tältä osin tilannetta ei kuitenkaan tarkastella vielä tässä väliraportissa, vaan sen tarkempi erittely jää arvioinnin loppuraporttiin. Seuraavassa luvussa siirrytään pohtimaan hieman tarkemmin asiakkaita ja heidän tilanteitaan tilastollisesti pääosin vuonna 2004.

5 TILASTOLLISTA TARKASTELUA

Tässä alaluvussa Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n asiakasvirtoja esitellään toimintaa kuvaavien tilastojen avulla. Tilastot koostuvat yhteispalvelun omaa, sisäistä tilastointia varten laadituista tiedostoista sekä tätä arviointia varten analysoidusta otoksesta aktivointisuunnitelmia.

5.1 Tilastotietoja asiakkaista

Vuoden 2004 loppuun mennessä Työllisyyden yhteispalvelu 25+:ssa arvioidaan asioineen noin tuhannen eri henkilön. Näistä suurimman asiakasryhmän muodostavat henkilöt, joille on tehty aktivointisuunnitelma: aktivointisuunnitelmia on tehty yhteensä 543 kappaletta. Tähän lukuun sisältyy jonkin verran suunnitelman tarkistuksia esimerkiksi kuntouttavassa työtoiminnassa olleille tai alkukartoituksen läpikäynneille henkilöille, joille ei ole päätetty aloittaa eläketutkimuksia. Näihin ns. Elma- eli eläkemahdollisuuksien selvittelytutkimuksiin (tai työ- ja toimintakyvyn tutkimuksiin, kuten tutkimuksia on alettu enenevässä määrin kutsua) on siirtynyt vanhoina asiakkaina yhteispalvelun aloittaessa noin 60 henkilöä ja yhteispalvelun toiminta-aikana vuoden 2004 loppuun mennessä uusia asiakkaita on tullut 55. Lisäksi työhönottajalla on ollut asiakkaina useita satoja⁵ työnhakija-asiakkaita, joista kuitenkin vain pieni osa on ollut yhteisiä, yhteispalvelun moniammatillisen tiimin asiakkaita. Tällaisia moniammatillisen työskentelyn kohteena olevia asiakkaita, joiden asiakkuus koostuu muustakin kuin aktivointisuunnitelmaan osallistumisesta on ollut vuoden 2004 loppuun mennessä yhteensä noin 290 henkilöä, joiden lisäksi 92 asiakasta on antanut suostumuksensa asiakastietojensa vaihtoon.

Asiakkaiden jakautumista vuoden 2004 loppuun mennessä eri työntekijöille voidaan tiivistetysti havainnollistaa seuraavasti (Asiakkaaksi tulo/25+ ja asiakasmäärät v. 2004 1-2; yhteispalvelun asiakasrekisteri 31.12.2004):

⁵ Työhönottajan asiakkaina on ollut noin 150 työllistämistuella palkattua sijaista ja saman verran muita sijaisia. Lisäksi lähes 100 kesätyötä tai opiskelupaikkaa hakenutta opiskelijaa on asioinut työhönottajan luona. (Asiakkaaksi tulo/25+ ja asiakasmäärät v. 2004, 2005, 1.)

Taulukko 6: Asiakasmäärät eri työntekijöillä 31.12.2004 asti

Asiakkaat 31.12.2004 mennessä eri työntekijöillä⁶			
Yhteensä asiakkaita noin 1000 Näistä moniammatillisen työn kohteina n. noin 350	Aktivointisuunnitelmat	543 suunnitelmaa	n. 290 moniammatillisen työn kohteena ⁷
	Kuntouttava työtoiminta	225 henkilöä 139 mukana 86 keskeyttänyt - noin 50 aloittanut ennen yp:a	
	Työhönottaja	Satoja asiakkaita - sekä vanhoja että uusia	15 moniammatillisen työn kohteena - 5 mukana ryhmätoiminnassa
	Eläkemahdollisuuksien selvittely	noin 60 vanhaa ja 55 uutta asiakasta yp:n aikana (kaikkiaan 190 4/02 alk, joista 109 loppuun asti tutkittu) ⁸	37 moniammatillisen työn kohteena - 21 ohjautunut 25+:sta
	Terveystarkastus	70:lle ⁹ asiakkaalle	tehty
	Kelan kuntoutusneuvonta	24 asiakasta	
	Velkakartoitus 8/04 alk.	32 asiakasta ¹⁰	
	Kuntoutuspsykologi 12/04 alk. -E-K:n Työvoiman Palvelukeskuksen palveluksessa	3 asiakasta	

⁶ Jos kohdassa on nimen jälkeen kaksi saraketta, niistä ensimmäiseen on merkitty asiakkaiden(toimenpiteiden) kokonaismäärä ja jälkimmäiseen moniammatillisen tiimin asiakkaina olevien asiakkaiden määrä. Jos kohdassa on vain yksi lukumääräsarake, silloin kaikki mainitut asiakkaat ovat samalla myös moniammatillisen työn kohteita. Moniammatillisen työn kohteena olevien asiakkaiden määrät sisältävät luonnillisesti päällekkäisyyksiä eri työntekijöiden kesken.

⁷ Nämä ovat henkilöitä, jotka ovat olleet asiakkaina muutenkin kuin aktivointisuunnitelmaa tekemässä. Heidän lisäksi jonossa on 97 moniammatilliseen työhön suostumuksen antanutta. Yhteensä henkilöitä on 387. (Asiakkaaksi tulo ... 2005, 1.)

⁸ Ylä-Outinen M. 2005. Tilastotietoja vuodelta 2004/ELMA

⁹ Terveystarkastajan asiakkaiden lukumäärä vaihtelee hieman eri asiakirjoissa. Tämä luku (70) on tarkistettu suoraan 31.12.2004 päivätyistä asiakasrekisteristä. Muissa tiedoissa esiintyvät hieman korkeammat luvut johtunevat siitä, että joitakin asiakasrekisterissä mainittuja henkilöitä on sisällytetty vuoden 2004 asiakkaisiin, vaikka he ovat jättäneet saapumatta aivan vuoden 2004 lopussa olleille varatuille ajoilleen. (Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n asiakasrekisteri 31.12.2004)

¹⁰ Työllisyyden yhteispalvelu 25+ -hankkeen vuosi-ilmoitus ja ennakkohakemus 2005, 2.

Kuten aiemmin todettiin asiakkaat ovat ohjautuneet asiakkuuteen pääosin työvoimatoimiston ja sosiaalitoimiston aktivoitaviksi lähettäminä. Eläkemahdollisuuksien selvittelyn asiakkaat ovat puolestaan olleet toimeentulotukea ja/tai asumistukea ensisijaisena tulonaan saavia sosiaalitoimen asiakkaita. Heistä lukumäärältään suurin asiakasjoukko on tullut selvittelyyn sosiaalitoimistosta (26 asiakasta). Yhteispalvelusta on ohjautunut 21 asiakasta. Neljä asiakasta on itse hakeutunut selvittelyyn samoin muut tahot ovat ohjanneet 4 henkilöä. (Ylä-Outinen, M. 2005.) Lisäksi yksittäisiä asiakkaita on ohjautunut yhteispalveluun joidenkin yhteistyökumppaneiden kautta. Joidenkin asiakkaiden kohdalla asiakkuus on alkanut heidän omasta aloitteestaan. (Asiakkaaksi tulo/25+ ja asiakasmäärät v. 2004. 2005, 1.)

Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n asiakasrekisteriin on merkitty moniammatillisen työn kohteena jo olevat (paitsi osa elma-asiakkaista) tai tietojensa vaihtoon suostumuksensa antaneet asiakkaat. Näistä 387:stä henkilöstä noin 300 asioi kuukausittain tai lähes kuukausittain sosiaalitoimistossa. Heistä 60 oli lapsiperheen huoltajia ja näistä 60:stä 24 kuului lastensuojelun asiakasperheisiin. Vain noin 80 henkilöä ei ollut joko ollenkaan tai useaan vuoteen ollut toimeentulotukiasiakkaana. (emm., 1-2.)

Asiakkaiden lähtötilannetta voidaan tarkastella myös mm. aktivointisuunnitelma-aineiston avulla – tosin tällöin valtaosa nk. elma-asiakkaista jää tarkastelun ulkopuolelle. Työllisyyden yhteispalvelu 25+:ssa kartoitettiin 1.9.2003-31.12.2004 välillä tehdyistä aktivointisuunnitelmista asiakkaiden koulutustaustaa. Näin kävi ilmi, että asiakkaista 8:lta henkilöltä puuttuu peruskoulutus ja 138 henkilöä on käynyt joko perus-, kansa- tai kansalaiskoulun. Ammattikoulu tai ammattitutkinto on puolestaan 138:lla asiakkaalla, ylioppilastutkinto 31 asiakkaalla, opintoasteen koulutus 31:lla ja korkea-asteen koulutus 30:lla henkilöllä. Ammatillinen koulutus on keskeytynyt 42:lla henkilöllä. Luvuista voi saada viitteitä koulutuksellisista puutteista, joita osaltaan lisäävät vanhentuneet koulutukset osalla asiakaskuntaa. Paitsi puutteellinen koulutus myös fyysiset rajoitteet (176:lla asiakkaalla), psyykkiset rajoitteet (66) tai näiden yhdistelmät (32) sekä päihdeongelmat (87), ulosotossa olevat velat (126) tai perhetilanne (13) vaikeuttavat asiakkaiden työllistymistä. Luokittelu ei ole aivan tarkka, mutta mahdollistaa suuntaa-antavien tietojen saannin. (Kunttu 2005.)

Asiakkaiden tilanteita on tilastoitu hieman vaihtelevassa määrin myös työntekijä tai toimenpidekohtaisesti. Seuraavassa yhteispalvelun toimintaa esitellään tällaisten tilastojen avulla.

Aktivointisuunnitelmia on tehty keskimäärin 36 suunnitelmaa kuukaudessa¹¹, joka on 42% alkuperäisestä 86:n suunnitelman kuukausitavoitteesta. Naisia aktivoiduista on ollut em. aikana 35% ja miehiä 65%, pelkästään vuonna 2004 38,7% ja 61,3% (N=470; miehiä 288, naisia 182). Iältään asiakkaat ovat jakautuneet siten, että 25-39-vuotiaita on ollut 39,8%, 40-54-vuotiaita 50,6% ja yli 55-vuotiaita 9,4% aktivoiduista asiakkaista. (Työllisyyden yhteispalvelu 25+:ssa tehtyt aktivointisuunnitelmat vuonna 2004. Taulukko.)

Lappeenrannassa halukkuus kuntouttavaan työtoimintaan on ollut valtakunnallisesti poikkeavan korkealla tasolla. Vuonna 2004 tilannetta on kartoitettu marraskuussa 2004, jolloin 68% aktivoiduista halusi osallistua kuntouttavaan työtoimintaan – miehet jonkin verran useammin kuin naiset. Maanlaajuisesti halukkuus on ollut keskimäärin 10-15%. Kuukausittain kuntouttavassa työtoiminnassa on ollut vuonna 2004 68-136 henkilöä määrän ollessa yleisesti ottaen kasvava lukuun ottamatta kesä- ja heinäkuuta. Työtoimintapäivien määrään kesäkuukausilla ei ole ollut niin selvää vaikutusta; myös työtoimintapäivät ovat kasvaneet vuoden aikana tammikuun 1071:stä joulukuun 2491:een koko vuoden luvun ollessa 18804. Valtaosa työtoiminnan asiakkaista on ollut työtoiminnassa yhdistyksissä tai kunnalla. Seurakuntien, säätiöiden tai valtion palveluksessa henkilöitä on ollut melko vähäisessä määrin.¹² (Auvinen, V., Korhonen, J. & Lumme, S. 2004, 2-6.) Lapsiperheen vanhempia kuntouttavassa työtoiminnassa oli 48, yksinäisiä naisia 46 ja yksinäisiä miehiä 91. (Asiakkaaksi tulo/25+ ja asiakasmäärät v. 2004. 2005, 2).

Eläkemahdollisuuksien selvittelyssä puolestaan oli yhteensä ollut toiminnan alun (4/2002) jälkeen 190 asiakasta, joista 55 oli tullut asiakkuuteen vuoden 2004 aikana. Kaikista tutkimukset loppuun asti läpikäynneistä 109:stä asiakkaasta 71 oli jo saanut työkyvyttömyyseläkkeen ja 7 oli sen saamassa vuodenvaihteessa 2004-5. Eläkepäätöksen saamishetkellä naisten keski-ikä oli 49 vuotta ja miehillä 50 vuotta kaikkien asiakkaiden ikien vaihdella 30:n ja 62:n vuoden välillä. Valituksia oli vireillä vuodenvaihteessa 12 kappaletta. Kaikkiaan asiakkuudessa olleista asiakkaista oli kuollut 7 henkilöä. Lopuilla valitusprosessit olivat joko katkenneet ja pantu uudelleen vireille, neljä henkilöä oli todettu työkykyisiksi ja muutama oli muuttanut pois. (Ylä-Outinen, M. 2005.)

¹¹ Tilanne 9/2003-11/2004. (Auvinen, V., Korhonen, J. & Lumme, S. 2004, 5).

¹² Marraskuussa 2004 yhdistyksissä oli 81, kunnalla 39, seurakunnilla 8, säätiöillä 5 ja valtiolla 3 henkilöä. (emm., 6).

Terveydenhoitajan asiakkaina on asioinut asiakasrekisterin mukaan 70 asiakasta, joista 27 on ollut naista ja 43 miestä. Miehet ja naiset jakautuvat ikäluokittain seuraavasti: 25-34 -vuotiaita 9/4, 35-44-vuotiaita 6/6, 45-54-vuotiaita 21/14 sekä yli 55-vuotiaita 7/3. Verrattuna kaikkiin yhteispalvelun moniammatillisen työn kohteina olleisiin tai suostumuksen siihen antaneisiin, terveydenhoitajan asiakkaiden ikäjakauma painottuu selvästi voimakkaammin ikäluokkaan 45-54 vuotta, johon kuuluu puolet tästä asiakaskunnasta (verrattuna 35,9% em. kokonaisjoukosta). Terveydenhoitaja on ohjannut¹³ asiakkaita eniten eläkemahdollisuuksien selvittelyyn (yhteensä 14 henkeä, joista yksi työvoimatoimistoon), kuntouttavaan työtoimintaan (10), työvoimatoimiston kuntoutustiimiin (7), kuntoutuspsykologille (6), omalääkärille (4) sekä 1-2 asiakasta mielenterveyskeskukseen, aktivointisuunnitelmaan, A-klinikalle sekä velkakartoitukseen. (Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n asiakasrekisteri 31.12.2004.) Ohjausten määrä perustuu asiakasrekisterikirjauksiin ja lienee siten jossakin määrin alimitoitettu.

Kelan vakuutussihteerin 24:stä asiakkaasta 9 oli naista ja 15 miestä. Iältään nämä asiakkaat jakautuivat seuraavasti: 4 (3 miestä ja 1 nainen) henkilöä kuului 25-34-vuotiaisiin, 8 (6/2) 35-44-vuotiaisiin, 6 (2/4) 45-54-vuotiaisiin ja 5 (3/2) yli 55-vuotiaisiin. Yhden henkilön ikä ei ilmennyt asiakasrekisteritiedoista. Työhönottajan 15:n yhteisen asiakkaan joukosta löytyy yksi mies sekä muutama maahanmuuttajanainen. Iältään heistä 2 kuuluu nuorimpaan ikäluokkaan 25-34-vuotiaisiin ja vastaavasti 3 seuraavaan ja 7 toiseksi vanhimpaan ikäryhmään. Yli 55-vuotiaita näistä yhteisasiakkaista on kolme henkilöä. (Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n asiakasrekisteri 31.12.2004.) Velkakartoituksen asiakkaita ei tässä yhteydessä käsitellä puutteellisten tilastotietojen vuoksi. Myöskään kuntoutuspsykologin muutamaa asiakasta ei ole mielekästä analysoida.

Ymmärrettävästi asiakkaille on hyvin erilaisia asiakkuusyhdistelmiä, koska heidän tilanteensa vaihtelevat ja asiakaslähtöisyyteen pyritään. Marraskuun lopulla 2004 asiakasrekisterin mukaan vain yhden työntekijän asiakkaita oli 121 henkilöä, joista valtaosa oli aktivointisuunnitelmassa käyneitä henkilöitä ja osa jo aiemmin kuntouttavan työtoiminnan aloittaneita. Kahden työntekijän yhteisasiakkuudessa oli tuolloin puolestaan 178 henkilöä. Useimmat heistä olivat aktivointisuunnitelman teon jälkeen kuntouttavaan työtoimintaan ohjautuneita, mutta myös muita yhdistelmiä on runsaasti. Kolmen eri työntekijän asiakkaana

¹³ Lukuihin sisältyvät kaikki ohjaukset, joista osa ei ole ehtinyt toteutua vielä vuoden 2004 loppuun mennessä.

on puolestaan 46, neljän 13 ja viiden 3 asiakasta. (Varis, R. 2004.) Moniammatillisuus on siten yleensä kahden tai korkeintaan kolmen eri työntekijän asiakkuutta laajempien yhdistelmien ollessa harvinaisempia. Voidaan kuitenkin olettaa, että ainakin konsultaatitietasolla nämä monitahoiset työntekijäyhdistelmät lienevät yleisempiä kuin mitä asiakasrekisteritietojen perusteella voi päätellä.

Yhteispalvelun tavoitteena on ollut saada aikaan muutoksia niin asiakkaiden työllisyys- kuin toimeentulotilanteissa. Näitä muutoksia on kuitenkin pystytty selvittämään vain rajallisesti. Tulomuutoksia on aiemmin mainitussa 387:n henkilön ryhmässä tapahtunut 36:lla asiakkaalla. Heistä eläkepäätöksen on saanut 11 henkilöä, peruspäiväraha-oikeuden 3, palkkatulon 10, sairauspäivärahan 4, työmarkkinatuen 7 sekä lastenhoidon tuen 1 henkilö. Tilapäisiä tulomuutoksia on näiden lisäksi ollut 20:llä asiakkaalla, joista seitsemällä henkilöllä on ollut vuonna 2004 palkkatuloa ja muilla sairauspäivärahaa tai kuntoutusrahaa. Pääasiallisesti toimeentulotuen varassa asiakkaaksi tulovaiheessa eläneestä 76:sta henkilöstä 6 on saanut eläkepäätöksen, 7 työmarkkinatuen sekä yksi sairaspäivärahan. Lisäksi noin 20 ilman ensisijaista etuutta ollutta asiakasta on ohjautunut kuntouttavaan työtoimintaan. (Asiakkaaksi tulo/25+ ja asiakasmäärät v. 2004. 2005, 3.)

Asiakkaita koskevia tilastotietoja ei ole kaikilta osin onnistuttu saamaan läheskään niin laajasti kuin alun perin on suunniteltu ja toivottu. Tähän on useita syitä: yhteispalvelun oman asiakastietojärjestelmän luominen ja ylläpito oli etenkin alkuvaiheessa odotettua työläämpää. Sen tarkoitus ja sisältö kaikkien työntekijöiden yhteisenä tiedostona, jonka avulla voidaan seurata mahdollisimman reaaliaikaisesti asiakasprosesseja ei myöskään kaikilta osin ole kyennyt vastaamaan arvioinnin tarpeisiin, vaikka onkin tarjonnut arvokasta perustietoa. Myös arviointiin varatut resurssit suhteessa Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toiminnan laajuuteen ja monipuolisuuteen eivät ole mahdollistaneet tarkempien ja laajempien tilastollisten analyysien tekoa lukuun ottamatta seuraavassa alaluvussa esiteltävää otosta aktivointisuunnitelmista. Samalla Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toiminnan ja siten myös arvioinnin tarkempien tavoitteiden määrittelyn vaikeudet ovat vaikuttaneet hidastavasti arviointityöhön. Arvioinnin tekijänä ei voi kuin tunnustaa, että välillä arvioinnistakin on puuttunut tarvittavaa jämäkkyyttä ja selkeyttä, mikä on joissain tilanteissa johtanut ehkä jossakin määrin epätarkoituksenmukaiseen resurssien jakoon ja työvaiheiden suunnittelusta

poikkeavaan järjestykseen. Toisaalta näin on onnistuttu saamaan sellaistaakin arvokasta tietoa, jonka merkitystä ei ole alun perin täysin osattu arvioida (esim. ennakoitua selkeästi laajemman asiakashaastatteluaineiston antama informaatiota).

5.2 Aktivointisuunnitelmien kuva asiakkaista

Tässä kappaleessa käsitellään aktivointisuunnitelma-aineistoa ja sen välittämää kuvaa Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n asiakkaista, joille on tehty aktivointisuunnitelma. Kyse ei ole kokonaisaineiston analyysistä, vaan otoksesta. Analysoidut aktivointisuunnitelmat valikoituivat tutkimusaineistoksi asiakkaiden antamien suostumusten kautta. Kuten muussakin arviointia varten tuotetussa aineistossa kohteena ovat moniammatillisen työn asiakkaina olevat, tutkimusta varten suostumuksensa antaneet pitkäaikaistyöttömät eli henkilöt, jotka olivat asioineet useamman kuin yhden yhteispalvelun työntekijän tai työntekijäparin asiakkaana.

Aktivointisuunnitelmien analysoinnilla pyrittiin saavuttamaan kokonaisvaltainen näkemys asiakkaiden tilanteesta heidän tullessaan yhteispalvelun asiakkaaksi. Siksi analysoitaviksi otettiin asiakkaalle Työllisyyden yhteispalvelu 25+:ssa asiakkuuden alussa tehty ensimmäinen aktivointisuunnitelma. Useimpien kohdalla suunnitelma oli ensimmäinen kaiken kaikkiaan, joillakin oli kuitenkin jo tehty aiemmin aktivointisuunnitelmia muualla. Aktivointisuunnitelmien avulla etsittiin tietoa asiakkaiden tilanteesta uskoen suunnitelmissa ilmenevän perinteisiä työhallinnon, sosiaalitoimen tai Kelan tilastoja paremmin yhtäältä pitkäaikaistyöttömyyteen liittyviä ongelmakohtia, mutta toisaalta myöskin asiakkaiden voimavaroja ja toiveita. Analyysissä korostuvat täten tavanomaista voimakkaammin sosiaaliset seikat, mitä voi pitää aineiston vahvuutena. Toisaalta tämä painotus on perusteltavissa myös sillä, että aktivointisuunnitelma on määritelty yhdeksi kunnan vastuulla olevaksi sosiaalipalveluksi (Lindqvist, T. & al. (toim.) 2001, 18).

Aktivointisuunnitelmien analysointi ei kuitenkaan ole ongelmaton. Lappeenrannassa pitämässään luennossa mm. kuntouttava työtoiminta –lain sisältöä ja vaikuttavuutta tutkinut Tuija Lindqvist (2004) totesi kyseisessä tutkimuksessa luovutun aktivointisuunnitelmien käyttämisestä tutkimusaineistona niiden soveltumattomuuden takia – aktivointisuunnitelmat ovat hänen mukaansa kertomuksenomaisia ja siten hankalasti luokiteltavissa ja

kvantifioitavissa. Tässä arvioinnissa aktivointisuunnitelmia kuitenkin päädyttiin tutkimaan. Niiden kautta toivottavasti avautuu – työläydestä ja epätarkkuudesta huolimatta – jotain yksittäisten asiakashaastattelujen antia yleisempää, mutta samalla perinteisiä tilastotietoja monipuolisempaa tietoa pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden tilanteesta heidän asiakkuutensa alkuvaiheessa.

Huomattava on, että suostumuksen antaminen sinänsä samoin kuin osin epäsystemaattinen tutkimussuostumusten pyytäminen jo valikoi asiakkaita ja samalla analysoinnin kohteena olevia dokumentteja. Tätä ongelmaa ei ole pystytty täysin ratkaisemaan, mutta suhteuttamalla aktivointisuunnitelmissa esiintyviä tietoja joiltakin osin 1) yhteispalvelussa tehtyjen kaikkien aktivointisuunnitelmien tietoihin, 2) Lappeenrannan työvoimatoimiston alueella vuoden 2004 loppuun mennessä tehtyjen aktivointisuunnitelmien kokonaisotoksesta saatuihin tietoihin, 3) Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n yhteisasiakkaiden tietoihin, sekä 4) valtakunnan tason tietoihin pystytään tekemään suuntaa antavia päätelmiä tulosten mahdollisista vääristymisistä ja tulkinnan rajoista.

Taulukko 7: Aktivointisuunnitelmatietojen vertailua sukupuolen ja iän mukaan

	Analysoitu otos (N= 84)	Yhteispalvelussa tehdyt aktivointisuun- nitelmät 2004 ¹⁴ (N= 470)	Kaikki aktivoidut Lpr:n työvoimatoimiston alueella ¹⁵ (N= 776)	25+:n yhteisasiakkuudet ¹⁶ (N= 388)	Koko maa ¹⁷ (N= 23576)
Miehet/naiset (%)	61,9/38,1 (52/32 hlöä)	61,3/38,7 (288/182)	61,7/38,3 (479/297) ¹⁸	59,2/40,8 (229/159 hlöä)	64,6/35,4 (15234/8342)
Ikä	25-39 v 26,2% 40-54 v 57,1 % 55 v - 16,7%	25-39 v 39,8% 40-54 v 50,6% 55 v - 9,4%	25-39 v 38,6% 40-54 v 51,8% 55 v - 9,6%	25-39 v 35,5% 40-54 v 51,8 % 55-64 v 12,7%	25-39 v 39,8% 40-54 v 50,6% 55 v - 9,6%
Keskiarvo (v)	44,8 v				

Analysoitavia aktivointisuunnitelmia kertyi yhteensä 84 kappaletta. Taulukosta voi huomata, että otoksen henkilöt vastaavat sukupuolijakaumaltaan melko hyvin niin kaikkia Lappeenrannan työvoimatoimiston alueella sekä yhteispalvelussa kaikkiaan olleita yli 25-vuotiaita aktivointisuunnitelma-asiakkaita kuin yhteispalvelun moniammatillisen tiimin

¹⁴ Työllisyyden yhteispalvelu 25+:ssa tehdyt aktivointisuunnitelmat vuonna 2004. Taulukko.

¹⁵ Kaakkois-Suomen aktivointisuunnitelmat työvoimatoimistoittain ja kuukausittain 2002/01-2005/07. Informaatiopalvelut/työministeriö. 26.8.2005

¹⁶ Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n asiakasrekisteri. Tilanne 31.12.2004.

¹⁷ Koko maassa tehdyt aktivointisuunnitelmat kuukausittain 2002/01-2005/07. Informaatiopalvelut/työministeriö. 26.8.2005. Paitsi sukupuolijakauma: Työväkilytystilasto. Työnhakusuunnitelmat suunnitelmalajin ja sukupuolen mukaan. Koko maa. Sukupuoli: yhteensä; Sukupuoli: miehet; Sukupuoli: naiset. Työministeriö.

¹⁸ Nämä luvut sisältävät myös alle 25-vuotiaat aktivointisuunnitelma-asiakkaat.

asiakkaita. Valtakunnallisesti miehiä on sen sijaan aktivointiasiakkaiden joukossa hieman enemmän, joskin ero jää pääosin vain muutamaan prosenttiyksikköön. Otoksen asiakkaiden ikäjakauma eroaa niin koko maan tilanteesta kuin kaikkien Lappeenrannan työvoimatoimiston ja yhteispalvelun kaikista aktivointisuunnittelussa käyneiden henkilöiden ikäjakaumasta: otoksessa nuorimpaan ikäluokkaan kuuluvia henkilöitä on selvästi vähemmän ja kaikkein vanhimpaan ikäluokkaan kuuluvia enemmän. Sen sijaan yhteispalvelun yhteisasiakkaiden ikäjakaumaa otos vastaa paremmin, vaikkakin edelleen siinä on enemmän vanhimpaan ikäryhmään kuuluvia henkilöitä. Tämä kohtuullinen vastaavuus on tärkeää, kun muistaa, että tämä arviointi kohdistuu erityisesti moniammatillisen työn kohteena oleviin yhteispalvelun asiakkaisiin. Taulukosta voi samalla lukea, että yhteispalvelun moniammatillisen tiimin asiakkaat ovat iältään ja sukupuoleltaan samankaltaisia kuin yleensä yhteispalvelussa aktivointisuunnitelmassa käyneet asiakkaat: naisia on vertailuryhmään nähden lievästi enemmän samoin kuin iäkkäimpiä asiakkaita.

Lisäksi tulee huomata, että pitkähkölle ajanjaksolle ajoittuvan arvioinnin seurauksena myös aktivointisuunnitelmien tekotapa on kehittynyt ja muuttunut entistä systemaattisempaan suuntaan, millä on selkeä vaikutus suunnitelmien sisältöön. Siksi analysoiduissa suunnitelmissa on paljon keskinäistä vaihtelua, vaikkakin myös pitkälti koko yhteispalvelun toiminnan ajan samana pysyneitä sisältöjä. Aktivointisuunnitelmien sisältöä yhtenäistää luonnollisesti ennen kaikkea laissa kuntouttavasta työtoiminnasta kirjatut suunnitelmaan sisällytettävät seikat asiakkaan tilanteesta (189/2001 3. luku 8§).

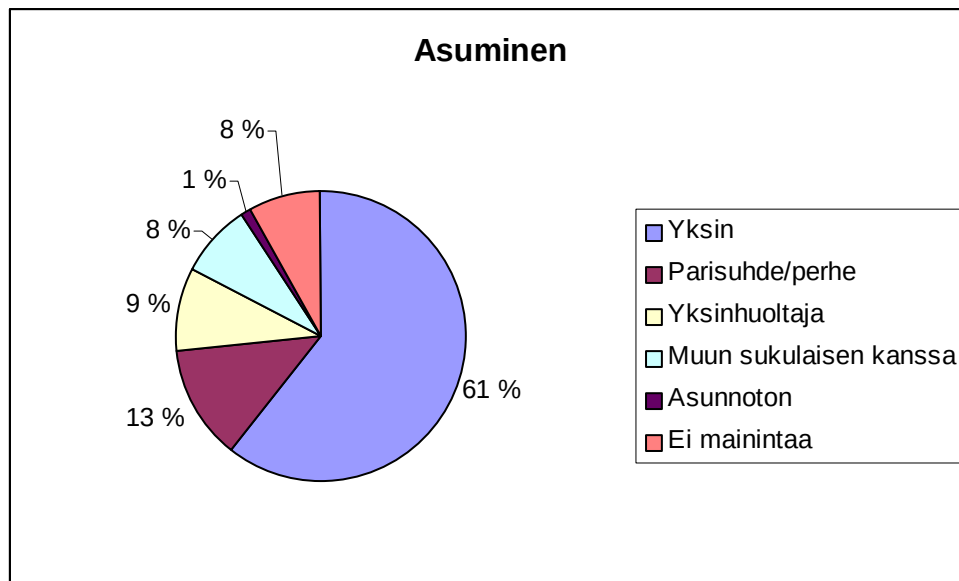
Vaikkei varmuudella voikaan sanoa otoksen edustavan hyvin perusjoukkoaan, näyttäisi siltä, että se ei myöskään olisi kovin voimakkaasti ainakaan joidenkin perusmuuttujiensa suhteen vääristynyt. *Koska kyse on kuitenkin verrattain pienestä otoksesta, seuraavassa esitettäviä tietoja ei niinkään tule tarkastella esitettävien tarkkojen prosenttilukujen valossa, vaan ymmärtää prosenttijakaumien kuvaavan asiakkaiden lähtötilannetta likimääräisesti ryhmätasolla tarkasteltuna.* Tärkeitä tässä yhteydessä eivät ole aivan tarkat luvut sinänsä, vaan niiden antama tieto Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n asiakkaiden elämäntilanteesta asiakkuuden alussa.

5.2.1 Koulutus

Joitakin otokseen valikoituneita henkilöitä kuvaavia tietoja on jo esitetty edellä olleessa taulukossa: asiakaskunnan koostumus on miesvaltainen ja painottuu keski-ikäisiin henkilöihin. Ammateissa painottuvat teolliset ja tekniset ammatit, joita on noin 70%:lla otoksen pitkäaikaistyöttömistä. Tyypillistä otoksen henkilöille on monien, usein suorittavan tason ammattien omaaminen. Usein ammatti on hankittu työn kautta tai käymällä lyhyitä ammatillisia kursseja. Aktivointisuunnitelmien perusteella ei ollut aina mahdollista määrittää tarkasti henkilön koulutustasoa. Näin oli etenkin ammatillisen koulutuksen suhteen. Tästä syystä ammattikoulun tai –kurssin ja oppisopimuskoulutuksen käyminen on tilastoitu yhteen luokkaan. Näin karkealla mittarilla mitattuna puolet henkilöistä omaa ammatillisen koulutuksen, 20 hlöä (23,8%) on käynyt kansa-, keski- tai peruskoulun, 1 oppikoulun ja 6 on saanut jonkin korkea-asteen koulutuksen. Yhdellä henkilöllä peruskoulu on keskeytynyt ja 14:n henkilön tiedoissa ei ole mainittu koulutusta. Yhden peruskoulun keskeytyksen lisäksi otoksen henkilöistä 7:llä mainitaan ammatillisen koulutuksen keskeytyminen, yhdellä lukion ja kahdella korkeakouluopintojen keskeytyminen. Keskeytymisiin sisältyy muutamissa tapauksissa myös alan vaihtoa: lukiosta on siirrytty ammatilliseen koulutukseen tai ammatillinen koulutus on jätetty kesken vaihdettaessa toiselle alalle.

5.2.2 Sosiaaliset suhteet

Pitkäaikaistyöttömiä koskevissa tutkimuksissa todetaan usein työttömien, joilla on läheiset perhe- tai muut sosiaaliset suhteet, selviävän työttömyydestä muita paremmin. Analysoiduissa aktivointisuunnitelmissa aktivoitavien sosiaalinen verkosto nousee esiin paitsi mainintoina perherakenteesta niin myös asumisen kautta.



Kaavio 2: Asumismuodot aktivointisuunnitelmaotoksessa (N= 84)

Yksinasuminen on useimpien otoksen pitkäaikaistyöttömien arkipäivää: 52 henkeä (61,9%) asuu näin. Valtaosa (38 henkeä) yksinasujista on miehiä. Vain 11 suunnitelman tekoon osallistunutta ilmoittaa elävänsä parisuhteessa, vielä harvempi parisuhteessa, jossa on lapsia. Yksinhuoltajina on 8 henkeä, joiden lisäksi yksi otokseen valikoitunut yhteispalvelun asiakas asuu täysi-ikäisen lapsensa kanssa. Muun sukulaisen kanssa asuu lisäksi neljä miespuolista otoksen asiakasta. Asunnottomia otoksessa on vain yksi. Seitsemän henkilöä huolehtii aktivointisuunnitelmansa mukaan omista vanhemmistaan tai muusta sukulaisestaan (alaikäiset lapset pois lukien). Sitä, onko jollain lapsia, ei ole aktivointisuunnitelmissa systemaattisesti kartoitettu: 46,4%:ssa suunnitelmia ei ole mainintaa tästä. Yksitoista henkilöä on maininnut kotonaan olevan lapsia, samoin 11 täysi-ikäisten lastensa jo asuvan muualla. Vastaavalla määrällä henkilöitä on alaikäisiä lapsia, mutta nämä asuvat muualla joko eron tai huostaanoton seurauksena.

Siitä sinänsä, että pitkäaikaistyötön asuu yksin, ei luonnollisesti voi päätellä paljoakaan hänen sosiaalisista suhteistaan. Myös niin otoksen kuin Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n koko asiakaskunnan ikäjakauma vaikuttaa yksinasumisen yleisyyteen lasten ollessa monessa tapauksessa jo aikuisia. Lisäksi – kuten edellä on käynyt ilmi – otoksen henkilöt ovat keskimäärin hieman vanhempia kuin yhteispalvelun asiakkaat yleisesti. Moni aktivoitava on suunnitelman tekotilanteessa halunnut painottaa omaavansa sosiaalisia suhteita, kun tätä on ilmeisesti häneltä kysytty. Sen sijaan suunnitelmia lukiessa tulee ilmeiseksi, että monella

asiakkaalla on taustallaan rikkoutuneita ihmissuhteita ja monelle myös etävanhemmuus on osa arkea.

5.2.3 Työkyvyn rajoitteet

Työkyvyn rajoituksia – etenkin sairauksia, mutta myös päihteiden käyttöä – on aktivointisuunnitelmien teon yhteydessä kartoitettu melko systemaattisesti. Otoksen aktivointisuunnitelmissa sairauksista kertovat maininnat jakautuvat seuraavanlaisesti:

Taulukko 8: Maininnat työkykyä rajoittavista sairauksista sukupuolittain aktivointisuunnitelmaotoksessa (N= 84)

	Työkykyä rajoittava sairaus					Yhteensä
	Ei ole	On fyysisiä vaivoja	On psyykkisiä vaivoja	On sekä fyysisiä että psyykkisiä vaivoja	Ei mainintaa	
Sukupuoli mies	18 (34,6%)	12 (23,1%)	8 (15,4%)	12 (23,1%)	2 (3,8%)	52 (100%)
nainen	10 (31,3%)	13 (40,6%)	0 (0%)	8 (25%)	1 (3,1%)	32 (100%)
Yhteensä	28	25	8	20	3	84

Sekä naisista että miehistä noin kolmasosalla ei ilmoituksensa mukaan ole sairauksia, joilla olisi vaikutusta heidän työkykyynsä. Fyysiset vaivat ovat naisilla sen sijaan selkeästi miehiä yleisempiä: yhteensä 65,6% naisista on niitä, minkä lisäksi fyysisesti oireilevista noin 38%:lla on myös psyykkisiä oireita. Koko otoksen tasolla neljäsosa naisista oireilee molemmiin tavoin siinä määrin, että sillä on vaikutusta heidän kykyynsä työskennellä. Miehistä vastaavasti vajaa puolet (46,2%) omaa työntekoa rajoittavia, ruumiillisia sairauksia, 38,5% puolestaan oireilee psyykkisesti. Puolella fyysisesti oireilevista miehistä on myös psyykkisiä oireita. Tai toisin päin tarkasteltuna: 60%:lla työntekoa haittaavia mielenterveyden ongelmia omaavista miehistä on myös fyysisiä työkyvyn rajoitteita.

Huomattava on, ettei kyse ole välttämättä aina diagnosoiduista vaivoista vaan lähinnä asiakkaan itsensä ilmoittamista työkyvyn rajoitteista. Työttömyyden ja sairauksien yhteyttä on tutkittu monissa tutkimuksissa, joissa syy-seurausyhteyksiä on tulkittu osin vastakkaisestikin. Esimerkiksi Kortteinen ja Tuomikoski (1998, 38-53) katsovat teoksessaan *Työtön*, että työttömiksi valikoituu keskimääräistä sairaampia ihmisiä, mutta työttömyydellä on samalla yhteys sekä somaattiseen että psyykkiseen sairastavuuteen, joka ei selity aiemmalla

valikoitumisella. Tämä yhteys on lisäksi sitä voimakkaampi, mitä pidempään työttömyys on kestänyt. Kansaneläkelaitoksen tekemässä ikääntyneiden 50-58-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien vajaakykyisyyttä 10:ssä kaupungissa selvittäneessä, tosin jo hieman vanhassa, kartoituksessa (1997 42-44; 53-55; 76; 79) havaittiin 8,9%:lla¹⁹ otoksen pitkäaikaistyöttömistä olevan työhallinnon rekistereissä työhallinnon vajaakuntoisuusluokituksen mukainen merkintä vajaakuntoisuudesta. 92% vajaakuntoisuudesta johtui tässä kohderyhmässä fyysisestä vajaakuntoisuudesta – naisilla tämä oli miehiä hieman yleisempää. Psykykkisessä vajaakuntoisuudessa merkittävimpana ryhmänä olivat mielenterveyden ongelmat. Vajaakykyisten työuraa tarkasteltaessa kyseisessä kartoituksessa psyykkisen vajaakuntoisuuden havaittiin olevan selvästi yleisempää (18%) ammattitaidottomien pitkäaikaistyöttömien kuin ammattitaitoisten pitkäaikaistyöttömien parissa (6%). Kuten Lind toteaa tietyn kohderyhmän jonkin hetken tilannetta kuvaavien jakaumien perusteella ei kuitenkaan voida tehdä päätelmiä siitä, ”missä määrin psyykinen vajaakuntoisuus on vaikuttanut ammattitaidon hankkimiseen tai ammattitaidon puute sinänsä käynnistää sairausprosesseja”. Ylipäätään ko. tutkimuksen otoksen henkilöiden sairaudet, vammat ja vajavuudet olivat samansisältöisiä kuin väestön parissa yleensäkin: tuki- ja liikuntaelinten sairaudet muodostivat selvästi suurimman ryhmän etenkin naisilla (57%, miehet 52%). Lind toteaa myös tuki- ja liikuntaelinten sairauksien olevan usein yhteydessä psyykkiseen vajaakuntoisuuteen. Myös tässä otoksessa fyysiset vaivat ovat selkeästi psyykkisiä yleisemmin mainittuja – tosin kuten luvun loppupuolella (ks. 5.2.6) ilmenee verrattaessa otosta yhteispalvelun koko moniammatillisen työn kohteena olevaan asiakaskuntaan, moni jättää terveysongelmistaan myös kertomatta aktivointisuunnitelman teon yhteydessä.

Taulukko 9: Päihteiden käyttö sukupuolittain (N= 84)

		Päihteiden käyttö			Yhteensä
		Ei ongelmaa	Alkoholin liikkakäyttö	Ei mainintaa	
Sukupuoli	mies	12 (23,1%)	20 (38,5%)	20	52 (100%)
	nainen	6 (18,8%)	3 (9,4%)	23	32 (100%)
Yhteensä		18	23	43	84

¹⁹ Lind (emt., 76) toteaa osuuden olevan selvästi pienempi kuin kyselytutkimuksessa saatu niiden henkilöiden väestöosuus, jotka ovat ilmoittaneet omaavansa työnteon haaitaan pitkäaikaissairauden. Kyse voi olla kyselyn ja rekisterin tietojen keruun erilaisuudesta: työvoimatoimistossa työtön joutuu puntaroimaan vajaakuntoiseksi työnhakijaksi rekisteröitymisen hyötyjä ja haittoja. Lisäksi otokseen valikoituminen voi vaikuttaa tulokseen.

Tarkasteltaessa puolestaan päihteiden käyttöä voi sen huomata olevan otoksessa melko voimakkaasti sukupuolen mukaan vaihtelevaa: miehillä liikakäyttö on lähes neljä kertaa yleisempää kuin naisilla. Tosin hyvin suuressa osassa suunnitelmia eivät päihteet ilmene. Samoin aktivointisuunnitelmissa esiintyvien mainintojen, ettei päihteiden käyttö ole ongelma, tulkinta on monesti moniselitteistä ja vaikeaa. Suunnitelmia lukiessa näet saattoi huomata, että tällaisia mainintoja esiintyi usein henkilöillä, joilla oli ollut jossain aiemmassa elämänsä vaiheessa alkoholiongelma. Näin ei toki aina tai ehkä edes useimmissakaan tapauksissa ollut.

Päihteiden käytön, sukupuolen ja iän keskinäistä vaihtelua voi tiivistäen tarkastella alla olevan taulukon avulla:

Taulukko 10: Päihteiden käytön ongelmallisuus sukupuolen ja ikäryhmän mukaan (N= 84)

Sukupuoli			ikäryhmät				Yhteensä
			25-34 v	35-44 v	45-54 v	55 v -	
Mies	Päihteiden käyttö	Ei ongelmaa	3	4	2	3	12
		Alkoholin liikakäyttö	2	7	8	3	20
		Ei mainintaa	4	4	8	4	20
		Yhteensä	9	15	18	10	52
Nainen	Päihteiden käyttö	Ei ongelmaa	1	1	4	0	6
		Alkoholin liikakäyttö	0	1	1	1	3
		Ei mainintaa	4	7	9	3	23
		Yhteensä	5	9	14	4	32

Taulukosta näkee, että alkoholin liikakäyttö on otoksessa etenkin keski-ikäisten miesten ongelma. Tämä korostuu jossain määrin, vaikka huomioitaisiin otoksen samoin kuin yhteispalvelun asiakkaiden ikäjakauman painottuvan näihin ikäryhmiin. Samalla tulee huomata, että etenkin naisten kohdalla päihteiden käyttöä koskevaa mainintaa ei ylipäätään ole aktivointisuunnitelmissa niin usein kuin miehillä. Sitä mistä tämä johtuu, on vaikea sanoa. Taustalla voi olla sukupuolten väliset erot tai esimerkiksi erot työkäytännöissä asiakkaan sukupuolesta riippuen.

Taulukko 11: Päihteiden käytön ja työkykyä rajoittavan sairauden yhteisvaihtelu (N= 84)

		Päihteiden käyttö			Yhteensä
		Ei ongelmaa	Alkoholin liikakäyttö	Ei mainintaa	
Työkykyä rajoittava sairaus	Ei ole	7	3	18	28
	On fyysisiä vaivoja	9	0	16	25
	On psyykkisiä vaivoja	1	6	1	8
	On sekä fyysisiä että psyykkisiä vaivoja	1	14	5	20
	Ei mainintaa	0	0	3	3
Yhteensä		18	23	43	84

Kun tarkastellaan päihteiden käytön ja työkykyä rajoittavien sairauksien välistä yhteyttä ristiintaulukoimalla ne keskenään, voidaan havaita erityisesti psyykkisten oireiden esiintyvän usein alkoholin liikakäytön yhteydessä: lähes 87%:lla henkilöistä, jotka juovat liikaa, on oman arvionsa mukaan psyykkisiä oireita heidän työkykyään rajoittavassa määrin. Tosin kolmella henkilöllä ei ole työntekoa haittaavia sairauksia, vaikka he suunnitelmaa tehtäessä ovatkin katsoneet nauttivansa liikaa alkoholia. Sen sijaan pelkät fyysiset oireet eivät korreloi ollenkaan alkoholin liikakäytön kanssa.

5.2.4 Velat

Koska Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n eräs toimintamuoto on velkakartoitusten teko, on mielekästä tarkastella aktivointisuunnitelmatietoja myös velkojen näkökulmasta. Alla olevasta taulukosta näkyy, että hieman yli 40%:a henkilöistä, joiden aktivointisuunnitelma kuuluu otokseen, on maininnut veloistaan aktivointisuunnitelman tekohetkellä. Ehkä samalla on syytä huomata se hyvin itsestään selvältäkin tuntuva seikka, että maininnan veloista voi nähdä lähes aina myös tarkoittavan ei vain velan olemassaoloa vaan myös velkojen kokemista ongelmallisina.

Taulukko 12: Maininnat veloista (N= 84)

Velat	Määrä	%
Talous kunnossa	9	10,7
Velat hoidossa	8	9,5
Velat hoitamatta	26	31,0
Ei mainintaa	41	48,8
Yhteensä	84	100,0

Taulukon maininta hoidossa olevista veloista tarkoittaa, että henkilö on jo ryhtynyt hoitamaan velkojaan aktiivisesti esimerkiksi velkaneuvonnan tai –järjestelyn keinoin. Suurimmalla osalla henkilöistä, joilla velkaa on, se on asiakkuuden alkuvaiheessa hoitamatta: tällaisia henkilöitä aktivointisuunnitelmaotoksessa on lähes kolmasosa kaikista moniammatillisen työn kohteena olevista asiakkaista. Lisäksi analysoitaessa asiakkaiden jatkopolkuja (ks. 5.2.6) ilmenee, että velkoja on asiakkaista selkeästi vielä suuremmalla osalla kuin tästä otoksesta voisi päätellä.

Taulukko 13: Maininnat veloista sukupuolittain (N= 84)

		Sukupuoli		Yhteensä
		mies	nainen	
Velat	Talous kunnossa	5 (9,6%)	4 (12,5%)	9
	Velat hoidossa	4 (7,7%)	4 (12,5%)	8
	Velat hoitamatta	22 (42,3%)	4 (12,5%)	26
	Ei mainintaa	21 (40,4%)	20 (62,5%)	41
	Yhteensä	52 (100%)	32 (100%)	84

Analysoitaessa velkojen sukupuolittaista jakautumista jo pikainen silmäys riittää sen toteamiseksi, että otoksen miehillä on velkoja suhteellisestikin naisia enemmän. Puolella miehistä otoksessa on velkoja, naisista vain neljäsosalla. Velkaisista miehistä otoksessa 84,6%:lla velat olivat hoitamatta, naisista tilanne oli tämä puolella. Tosin ryhmien pienet koot altistavat ne etenkin naisten kohdalla helposti muuttuviksi ja epävarmoiksi. Kaikkiaan koko otoksen tasolla 40,5%:lla henkilöistä on heidän aktivointisuunnitelmansa tekohetkellä ollut velkoja, jotka he ovat maininneet. Samalla tulee huomata velkojen määrän mahdollinen suurikin vaihtelu: tässä analyysissä esimerkiksi kaikki maininnat ulosotossa olevista veloista on laskettu kuuluviksi luokkaan 'velat hoitamatta', vaikka niihin sisältyy joitakin mainintoja velkojen pienestä tai vähäisestä määrästä. Vähintään yhtä olennaista on muistaa, että suurimmalla osalla aktivoiduista otokseen kuuluneista henkilöistä ei ole mainintaa veloista suunnitelmassa tai joillakin mainitaan nimenomaisesti talouden olevan kunnossa.

Taulukko 14: Päihteiden käytön ja velkatilanteen yhteisvaihtelu (N= 84)

		Päihteiden käyttö			Yhteensä
		Ei ongelmaa	Alkoholin liikakäyttö	Ei mainintaa	
Velat	Talous kunnossa	3	1	5	9
	Velat hoidossa	3	1	4	8
	Velat hoitamatta	3	13	10	26
	Ei mainintaa	9	8	24	41
	Yhteensä	18	23	43	84

Henkilöistä, joilla mainitaan velkoja olevan, 14 henkilöllä (41,2%) todetaan olevan myös liian runsasta alkoholin käyttöä. Velkoja on myös kuudella otoksen asiakkaalla, joiden suunnitelmassa ei ole mainintaa päihdeongelmasta. Heistä puolella velat ovat kuitenkin jo hoidossa aktivointisuunnitelmaan tultaessa, kun taas otoksen alkoholiongelmaisista henkilöistä vain yhden velat ovat asioinnin alkuvaiheessa hoidossa, yhdellä ei taloudellisia ongelmia ole ollenkaan, mutta reilusti yli puolella (56,5%, 13 henkilöä) velat ovat hoitamatta.

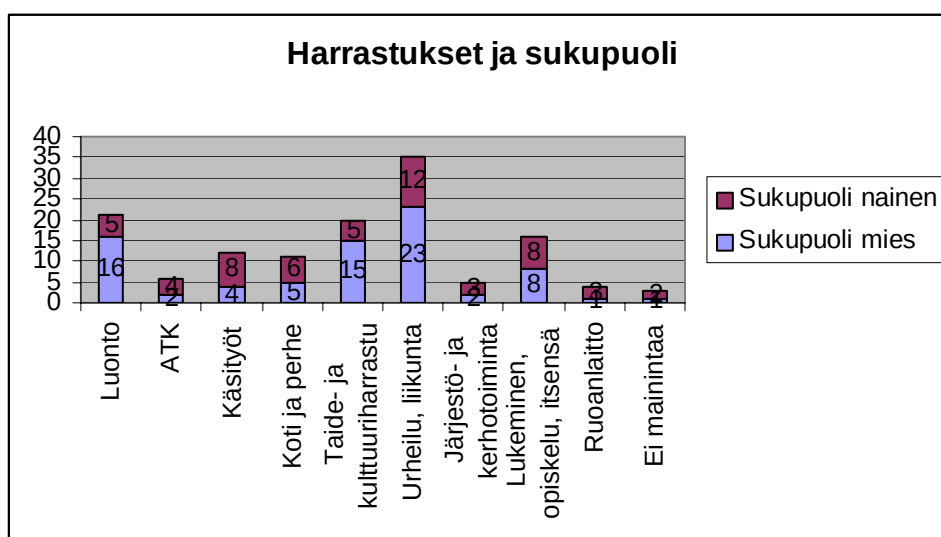
5.2.5 Voimavarat

Tähän asti aktivointisuunnitelmia on lähestytty pitkälti ongelmapainotteisesti samalla kuitenkin julistaen suunnitelmissa käsiteltävän myös asiakkaiden resursseja ja voimavaroja sekä toiveita. Kohdassa 5.2.2. on jo käynyt ilmi, millaisia sosiaalisia suhteita asiakkaat ovat nostaneet esille aktivointisuunnitelmaa tehtäessä: vaikka vain vähemmistö asiakkaista on perheellisiä, suhteita etenkin aikuisiin lapsiin, lapsenlapsiin sekä jossakin määrin omiin sisaruksiin, vanhempiin sekä ystäviin on nostettu esiin.²⁰ Yksinäisyyttä vain harva on ilmaissut kokevansa: otoksessa vain maahanmuuttaja-asiakkaiden suunnitelmissa on tästä muutama maininta. Lisäksi jokunen henkilö on ilmoittanut, ettei pidä yhteyttä lapsiinsa, jotka ainakin joillakin ovat alaikäisiä. Kaksi henkilöä näkee ongelmalliseksi myös yhteydenpidon huostaan otettuun lapseensa. Pääosin suunnitelmissa ihmissuhteet kuitenkin nostetaan esille positiivisena voimana. Ilmeisesti myönteisiksikin koettuihin ihmissuhteisiin voi kuitenkin sisältyä velvoitteita, kuten vanhemmista tai yhdessä tapauksessa muusta aikuisesta iäkkäämmästä sukulaisesta huolehtimista. Työllisyyden yhteispalvelu 25+:ssa vuoden 2004 aikana tehtyjen suunnitelmien kokonaisotosta kartoitettaessa kävi ilmi, että 13:lla henkilöllä oli jonkin läheisen hoitoon liittyvä perhetilanne jollakin tavoin esteenä työllistymiselle. Vaikka henkilöiden joukossa ei ollutkaan yhtään varsinaisesti omaishoitajaa, tämänkaltaista hoitotyötä heistä suunnitelmien mukaan tekivät ainakin jossain määrin kaikki mainitut 13

²⁰ Myös asiakashaastatteluissa monet haastatellut painottivat ihmissuhteiden merkitystä elämässään. Vaikka töitä ei ole ja työttömyys koetaan ongelmalliseksi, elämän muiden perusasioiden voidaan kokea kuitenkin olevan kunnossa. Eräs haastateltu esimerkiksi kuvailee elämänsä seuraavasti: *”Oon mie lapsen kans aika paljonkin tuolla. Millon missäkin käyvään ja harrastetaan yhdessä mitä pystytään. Uintia nyt kesällä nyt pääasiallisesti noin. Sitten tuota lapsenlapsen kanssa tulee oltua aika paljon. Se on mun elämän yks oikeen tärkeä asia. Sitä on vähän vaikeaa selittää. Se kuuluu niin kun normaaliin elämään ja kuitenkin on mulle hirveen tärkeitä. [...] No mun elämis on kaikki muuten [työttömyyttä ja sen tuomia rahahuolia lukuunottamatta] hyvin. Kun mä saan tään sairauteni hoidettua. X:n ja x:n ja saisin töitä ni mulla ei olis sen jälkeen mitään hätää. Et mulla kaikki muut asiat on omasta mielestäni ok.”* Eräs toinen taas kertoo: *”Ihmissuhteet on turvaverkko, kaikkein tärkeintä on ihmissuhteet. Henkisesti olen elämäni kunnossa. Työkokeilu on hyvä, pitää lähteä kotoa pois, olla ihmisten kanssa tekemisessä, saa vuorovaikutusta. On ystäviä, tytär, veljet, sisko.”*

henkilöä. (Kunttu I. 2005.) Tosin sosiaalisia suhteita ei suunnitelmiin ole kaikilta osin systemaattisesti kirjattu. Sen sijaan asiakashaastatteluissa haastateltavat lähes poikkeuksetta nimesivät perheen ja/tai ystävät tärkeimmäksi tai yhdeksi tärkeimmistä seikoista tämänhetkisessä elämässään. Perhe laajasti ymmärrettynä nousi monella esiin myös harrastusten kohdalla: esimerkiksi lasten tai lastenlasten hoito nähtiin tärkeäksi asiaksi, joka saatettiin nimetä myös harrastukseksi.

Lähes kaikki otoksen aktivoidut henkilöt ilmoittivat harrastavansa jotakin: vain kolmessa suunnitelmassa ei ollut mainintaa harrastuksista. Seuraavassa on esitetty eri harrastusmuotojen esiintyminen aktivointisuunnitelmissa. Prosenttiosuus tarkoittaa harrastuksen esiintymisosuutta koko otoksen henkilöistä. Sama henkilö voi ja yleensä sijoittuu useampaan luokkaan eli omaa useampia harrastuksia:



Kaavio 3: Harrastukset sukupuolittain (N= 84)

Useimmin asiakkaat ovat kertoneet harrastavansa jotakin liikuntaa: yleisimmät liikuntamuodot ovat ulkoilu, kävely ja lenkkeily, mutta esimerkiksi myös uinti, hiihto sekä kuntosalilla käynti mainitaan. Myös luonnossa liikkuminen ja olo on noin neljännekselle asiakkaista tärkeää. Luonnossa mm. marjastetaan, kalastetaan ja metsästetään. Tähän ryhmään kuuluu myös mainintoja piha- ja puutarhatöiden tekemisestä. Lähes yhtä suosittuja ovat erilaiset taide- ja kulttuuriharrastukset. Tähän joukkoon sisältyy monenlaista tekemistä: musiikin kuuntelu on joillekin läheistä, mutta useat myös soittavat itse jotakin instrumenttia. Mielenkiintoisesti miehet mainitsevat selkeästi naisia useammin tämänkaltaisia harrastuksia;

seikka, jota miesten pienempi kokonaismäärä vain korostaa. Muutama asiakas mainitsee lisäksi harrastavansa mm. piirtämistä. Musiikin kuuntelua lukuun ottamatta taiteen harrastaminen on näillä asiakkailla itse jollakin tavoin taiteen tuottamista. Korkeakulttuuria koskevia mainintoja ei sen sijaan juurikaan esiinny. Taiteeseen ja kulttuuriin liittyviä harrastuksia harrastavat hyvin eri-ikäiset asiakkaat. Kahden asiakkaan kohdalla kyse on niin vakavasta taiteen harrastamisesta, että sillä on vaikutusta mahdollisesti henkilön uratoiveisiin tai jatkotyöllistymiseen. Vastaava tilanne on erään laajasti erilaisia kotitaloustöitä harrastavan asiakkaan kohdalla, jolle tämä harrastus sen tuomine taitoineen mainitaan erityisenä vahvuutena työllistymisen kannalta. Työllistymistä korostava näkökulma on luonnollisesti aktivointitilanteessa vahvasti läsnä ja myös harrastuksia pohditaan työllistymistä edistävinä voimavaroina.

Myös lukeminen, yleensä pienimuotoinen opiskelu sekä muu itsensä sivistäminen mainitaan melko usein harrastustyyppinä. Samoin käsitöiden teko niin naisten kuin miestenkin parissa sekä erilaiset kotiin ja perheeseen liittyvät harrasteet on usein kirjattu aktivointisuunnitelmiin. Muutama henkilö mainitsee myös ATK:n, erilaisen järjestö- ja kerhotoiminnan sekä ruoanlaiton. Harrastukset näyttäisivät painottuvan sellaiseen toimintaan, jota on yleensä helppo tehdä kotona tai kodin lähistöllä ja joka ei useinkaan vaadi paljon taloudellisia resursseja. Sitä, miten pitkäaikaistyöttömyys on mahdollisesti vaikuttanut henkilöiden harrastuksiin, ei aktivointisuunnitelmien perusteella voi päätellä. Mahdollisesti lisääntynyt vapaa-aika on lisännyt harrastusmahdollisuuksia taloudellisten resurssien niukkuuden niitä samalla rajoittaessa. Etenkin viimeksi mainittu näkökulma nousi esiin asiakashaastattelujen yhteydessä, joissa usea asiakas kertoi joutuneensa luopumaan aiemmista harrastuksistaan taloudellisista syistä sekä lisäksi eräs asiakas huonon terveytensä vuoksi. Ristiintaulukoimalla harrastuksia muun muassa iän, terveystarjoitteiden ja päihteiden käytön kanssa ei löytynyt suuria eroavaisuuksia: eri-ikäisillä on tämän luokituksen mukaan samaan luokkaan sijoittuvia harrastuksia ja myös sairastelevat ja päihdeongelmaiset näyttäisivät otoksen perusteella omaavan oman kertomansa mukaan pitkälti samanlaisia harrastuksia kuin muutkin asiakkaat.

Joissakin aktivointisuunnitelmissa mainittiin lisäksi joitakin, ei aina suoraan ammatilliseen pätevyyteen liittyviä erityistaitoja. Yleisin näistä oli kielitaito: yhdeksän henkilön kohdalla tämä oli kirjattu suunnitelmaan ja kuuden maahanmuuttaja-asiakkaan kohdalla se oli muutoin pääteltävissä. Tosin otokseen kuuluvilla kuudella maahanmuuttajalla, joista kaksi pisimpään

Suomessa ollutta oli asunut täällä jo 13 vuotta ja lyhimpäänkin maassa ollut 4 vuotta²¹, suunnitelmissa yleensä mainittiin vajavainen kielitaito esteenä työllistymiselle. Suomalaisyntyisillä asiakkailla, joilla maininta kielitaidosta esiintyi, oli erilaisia taustoja. Koulussa opitun kielitaidon lisäksi kolme oli asunut aiemmin ulkomailla pidemmän aikaa ja oppineet tätä kautta kielen. Lisäksi eräs henkilö esimerkiksi harrasti kielenopiskelua ja oli näin hankkinut ja ylläpitänyt vieraan kielen taitoaan. Toisaalta nämä kielitaitoisemmat henkilöt muodostavat kuitenkin vähemmistön otoksen henkilöistä suurella osalla koulutuspohjan ollessa muutoinkin matala tai vajavainen työelämän vaatimuksiin nähden. Kielitaidon lisäksi muita mainittuja erityistaitoja ovat laajan ajokortin omaaminen (2 hlöä) sekä jo mainittu laaja taideharrastus tai laajat kotitaloustaidot. Lisäksi useiden henkilöiden, summittaisesti arvioituna etenkin rakennusosalalla työskennelleiden, suunnitelmissa kuvataan erityisen tarkasti heidän ammattialakohtaisia erityistaitojaan. Mielenkiintoista olisikin jatkossa selvittää, onko esimerkiksi asiakkaiden harrastuksilla tai muilla erityistaidoilla ollut oikeasti vaikutusta ja missä määrin heidän työllistymiseensä – asia, johon on tässä vaiheessa mahdotonta vastata.

Työllistymistä edistävänä seikkana voidaan vielä todeta yhdistelmätukioikeus, joka ilmenee 12:ssa suunnitelmassa. Todennäköisesti oikeutettuja on ollut ehkä huomattavastikin enemmän, mutta seikkaa ei ole systemaattisesti kirjattu varsinkaan yhteispalvelussa alkuvaiheessa tehtyihin suunnitelmiin: otoksessa 66:ssa suunnitelmassa ei mainintaa ole; neljässä mainitaan puolestaan, ettei yhdistelmätukioikeutta ole.

5.2.6 Jatkosuunnitelmat ja –ohjaus

Aktivointisuunnitelmalla pyritään tukemaan työllistymistä ja elämänhallinnan kasvua. Suunnitelmat ovatkin aina tulevaisuuteen orientoituneita. Seuraavassa tarkastellaan tätä suunnitelmien puolta eli sitä, mitä jatkotoimenpiteitä 84:n otokseen kuuluvan henkilön suunnitelmiin on sisällytetty. Osa tavoitteista on yleisempiä, hieman abstraktimmalla tasolla määriteltyjä, osa taas konkreettisempia toimenpiteitä. Alla olevassa taulukossa on esitetty

²¹ Aktivointisuunnitelmaa ei tehdä maahanmuuttajille, joilla on oikeus kotoutumissuunnitelmaan. Kuitenkin, jos kotouttamistoimenpiteet eivät ole kolmen vuoden aikana johtaneet tulokseen, on maahanmuuttajalle tarpeen tarjota myös aktivointisuunnitelmaan kuuluvat palvelut. (Lindqvist, T. & al. 2001, 16-17.) Käytännössä siten aktivointisuunnitelmaan osallistuva maahanmuuttaja on asunut Suomessa aina yli kolme vuotta.

suunnitelmissa esiintyvät yleiset tavoitteet; hieman myöhemmin on taulukoitu, mihin tahoihin asiakkaat on konkreettisesti ohjattu ottamaan yhteyttä.

Taulukko 15: Aktivointisuunnitelmassa mainitut tavoitteet (N= 84)

Aktivointisuunnitelmiin merkityt tavoitteet						
Tavoite		Ikäryhmät				Yhteensä
		25–34 v	35–44 v	45–54 v	55 v–	
1)Työllisyysedellytysten parantaminen	M	0	0	1	2	3
	N	0	1	1	0	2
	Yht.	0	1	2	2	5
2) Työllistyminen	M	0	1	1	1	3
	N	0	1	1	0	2
	Yht.	0	2	2	1	5
1) ja 2)	M	5	11	10	2	28
	N	1	6	10	3	20
	Yht.	6	17	20	5	48
1), 2) ja asunnon hankkiminen	M	1	0	0	0	1
	N	0	0	0	0	0
	Yht.	1	0	0	0	1
3) Työ- ja toimintakyvyn selvittäminen	M	0	1	2	1	4
	N	0	0	0	0	0
	Yht.	0	1	2	1	4
1) ja 3)	M	0	0	0	0	0
	N	0	0	1	0	1
	Yht.	0	0	1	0	1
1), 2) ja 3)	M	0	0	2	3	5
	N	0	0	0	1	1
	Yht.	0	0	2	4	6
2) ja 3)	M	0	0	1	1	2
	N	0	0	1	0	1
	Yht.	0	0	2	1	3
4) Ammattitutkinnon suorittaminen	M	0	0	0	0	0
	N	1	0	0	0	1
	Yht.	1	0	0	0	1
1), 2) ja 4)	M	3	0	0	0	3
	N	3	0	0	0	3
	Yht.	6	0	0	0	6
5) Päihdekuntoutus, raittiuden tukeminen	M	0	0	0	0	0
	N	0	0	0	0	0
	Yht.	0	0	0	0	0
1), 2) ja 5)	M	0	1	1	0	2
	N	0	1	0	0	1
	Yht.	0	2	1	0	3
2), 3) ja 5)	M	0	1	0	0	1
	N	0	0	0	0	0
	Yht.	0	1	0	0	1
Yhteensä	M	9	15	18	10	52
	N	5	8	14	4	32
	Yht.	14	23	32	14	84

Selvästi yleisin yleinen jatkotavoite suunnitelmissa on työllisyysedellytysten parantaminen ja työllistyminen: tällainen maininta sisältyi selvästi yli puoleen (48) otoksen suunnitelmista. Vain harvalla työllistyminen oli mainittu suunnitelmassa erikseen, ilman tarvetta muutoin

parantaa työllistymisedellytyksiä. Toisaalta joidenkin henkilöiden tilanne on ilmeisesti tulkittu aktivointitilanteessa sellaiseksi, ettei työllistyminen ole ollut sillä hetkellä realistinen vaihtoehto, vaan tavoitteeksi on asetettu työllisyysedellytysten parantaminen sinänsä. Edellä sanotun voi tulkita tavanomaisesti: vain harvalle pitkäaikaistyöttömälle suora työllistyminen ilman tukitoimia nähdään todellisenä, realistisena vaihtoehtona.

Työ- ja toimintakyvyn selvittäminen sisältyy myös melko monen (n= 14) aktivointisuunnitelmaan. Nuorimmassa ikäryhmässä ammattitutkinnon suorittaminen mainitaan puolestaan tavoitteeksi seitsemän henkilön kohdalla. Lisäksi yhdellä nuorella aikuisella asunnon hankinta on yksi kirjatuista tavoitteista. Myös joitakin mainintoja päihdekuntoutuksesta ja/tai raittiuden tukemisesta sisältyy otokseen.

Jos ohjaus kuntouttavaan työtoimintaan jätetään huomiotta, koska se sisältyy lähes kaikkiin suunnitelmiin (73 kpl:een), useampaan kuin yhteen paikkaan on jatko-ohjattu yhteensä 19 ihmistä jo aktivointisuunnitelmatilanteessa: heistä 12 kahteen paikkaan, 6 kolmeen paikkaan sekä yksi henkilö neljään paikkaan. Kyse ei siis ole aktivointisuunnitelmien toteuttamistiedoista, vaan suunnitelmavaiheen edelleen ohjauksesta, josta on sovittu asiakkaan kanssa yhdessä. Sitä, miten asiakas on toteuttanut näitä aktivointisuunnitelmaan kirjattuja toimia, ei ole tässä yhteydessä mahdollista tarkastella.

Seuraavassa taulukossa esitetään jatko-ohjaustoimenpiteet iän ja sukupuolen mukaisesti jaoteltuina:

Taulukko 16: Jatko-ohjaus iän ja sukupuolen mukaan (N= 84)

Aktivointisuunnitelmissa mainittu jatko-ohjaus asiakkaan ikä ja sukupuoli huomioiden						
Edelleen ohjaus		Ikäryhmät				Yhteensä
		25-34 v	35-44 v	45-54 v	55 v -	
Kuntouttava työtoiminta	M	7	15	13	9	44
	N	5	8	13	3	29
	Yht.	12	23	26	12	73
Terveystenhoitaja	M	1	0	2	3	6
	N	0	2	2	0	4
	Yht.	1	2	4	3	10
Eläkemahdollisuuksien kartoitus	M	0	0	1	0	1
	N	0	0	0	0	0
	Yht.	0	0	1	0	1
Kela	M	0	0	0	1	1
	N	0	0	2	0	2
	Yht.	0	0	2	1	3
Velkaneuvonta/-kartoitus	M	1	4	4	1	10
	N	1	1	1	0	3
	Yht.	2	5	5	1	13
Terveystakeskuslääkäri	M	0	1	2	2	5
	N	0	1	1	0	2
	Yht.	0	2	3	2	7
Päihdekuntoutus/A-klinikka	M	0	0	2	1	3
	N	0	0	0	0	0
	Yht.	0	0	2	1	3
Kuntoutusyksikkö/työvoimatoimisto	M	0	0	2	1	3
	N	0	0	0	0	0
	Yht.	0	0	2	1	3
Kipinä-kuntoutus	M	0	0	2	0	2
	N	0	0	3	0	3
	Yht.	0	0	5	0	5
Sosiaalitoimisto	M	0	0	1	0	1
	N	0	0	0	0	0
	Yht.	0	0	1	0	1
Tietopalvelu/työvoimatoimisto	M	1	0	1	0	2
	N	2	0	0	0	2
	Yht.	3	0	1	0	4
Ammatinvalinnanohjaus	M	0	0	0	0	0
	N	2	0	1	0	3
	Yht.	2	0	1	0	3
Koulutus	M	3	3	0	0	6
	N	2	1	1	0	4
	Yht.	5	4	1	0	10
Työnantajat (annettu työpaikkatietoja)	M	1	3	3	0	7
	N	3	0	1	1	5
	Yht.	4	3	4	1	12
Eläketurvakeskus	M	0	0	0	1	1
	N	0	0	0	0	0
	Yht.	0	0	0	1	1
Asumisvalmennuskurssi	M	1	0	0	0	1
	N	0	0	0	0	0
	Yht.	1	0	0	0	1
Yhteensä	M	15	26	33	19	93
	N	15	13	25	4	57
	Yht.	30	39	58	23	150

Otoksen suunnitelmiin sisältyy lukumääräisesti kuntouttavan työtoiminnan jälkeen eniten jatko-ohjauksia velkaneuvontaan tai –kartoitukseen – seikka, joka saattaa osittain selittyä sillä, että otokseen sisältyy melko moni asiakas (6-7), jolta velkakartoituksia tekevä sosiaalityöntekijä on pyytänyt tutkimussuostumuksen. Monelle asiakkaalle on myös annettu työpaikkatietoja sekä kehoitettu ottamaan yhteyttä suoraan työnantajiin. Terveydelliset ongelmat puolestaan ilmenevät monien tarpeena saada terveydenhoitajan tai terveyskeskuslääkärin, joidenkin kohdalla myös A-klinikan, työvoimatoimiston kuntoutusyksikön tai Kelan palveluja, joista viimeksi mainituista Kipinä-kuntoutukseen ohjaus on mainittu erikseen. Tällaiset henkilöt ovat tässä otoksessa pääosin vanhimmista ikäryhmistä päinvastoin kuin valtaosa niistä asiakkaista, jotka on jatko-ohjattu koulutukseen. Muutamia, lähinnä nuorempia henkilöitä on ohjattu ottamaan yhteyttä myös työvoimatoimiston tietopalveluun tai ammatinvalintanojaukseen. Muualle ohjaukset ovat olleet yksittäistapauksia. Huomattava on esimerkiksi, että eläkemahdollisuuden selvittelyn asiakkaat ovat aliedustettuja. Osin tämä johtuu heidän pienemmästä aktiivisuudestaan tutkimussuostumusten antamisessa, mutta pitkälti kuitenkin siitä, että suurin osa heistä on ohjautunut eläkemahdollisuuksien selvittelyyn suoraan niitä hoitavalle sosiaalihoitajalle. Lisäksi tähän vaikuttaa muun muassa se, että usea eläkemahdollisuuksien selvittelyssä oleva, tähän otokseen kuuluva asiakas, on ohjautunut sinne myöhemmässä vaiheessa asiakasprosessiaan, eikä tätä mahdollisuutta ole vielä mainittu ensimmäisessä yhteispalvelussa tehdyssä aktivointisuunnitelmassa.

Yhteispalvelun asiakasrekisterin avulla voidaan saada tietoa siitä, missä määrin otoksen asiakkaat ovat asioineet vuoden 2004 loppuun mennessä yhteispalvelun työntekijöiden luona. Näin tarkasteltuna 56 otoksen asiakasta on ollut tänä aikana kuntouttavassa työtoiminnassa ja 18 käynyt terveydenhoitajan luona. Eläkeselvittelyjä ja velkakartoituksia on tehty puolestaan molempia 8:lle henkilölle. Kelan vakuutussihteerin asiakkaina on asioinut yhteispalvelussa 6 henkilöä ja kaksi on ollut työhönottajan sekä yksi henkilö kuntoutuspsykologin asiakkaana. Jos analysoidaan vielä aktivointisuunnitelmissa mainittuja edelleen ohjauksia yhteispalvelun työntekijöille sekä vuodenvaihteeseen 2004-5 mennessä toteutuneita asiakkuuksia näillä työntekijöillä havaitaan, että aktivointisuunnitelmassa on maininta ohjauksesta terveydenhoitajalle 11 asiakkaalla, Kelalle 3 asiakkaalla sekä velkakartoitukseen 4 asiakkaalla. Halukkuus kuntouttavaan työtoimintaan on mainittu 73 suunnitelmassa; kahdesta suunnitelmasta maininta puuttuu ja yhdessä suunnitelmassa on sovittu asiaan palattavan myöhemmin. Eläkeselvittelyjen osalta asiakasrekisteri ei tarjoa asiasta tietoa. Luvuista voi

huomata sen ilmeisen seikan, joka on toistunut aiemminkin: asiakaspolut ovat moninaisia ja usein tarkempi avun ja neuvonnan tarve selviää vasta myöhemmin asiakasprosessin aikana. Mutta luvut osoittavat aineiston rajoituksista huolimatta myös toisen mielenkiintoisen ja tärkeän ilmiön, joka vaatisi tarkempaa jatkotutkimusta: esimerkiksi niin terveys- kuin velkaongelmia näyttäisi esiintyvän yhteispalvelun asiakkaiden parissa selvästi enemmän kuin pelkkä aktivointisuunnitelmien sisällön analysointi osoittaa. Tästä todistaa muun muassa se, että kolmella kahdeksasta otoksen velkakartoitusasiakkaasta ei ole mainintaa veloista aktivointisuunnitelmassa. Samoin kolmella asiakkaalla, jotka ovat myöhemmin asioineet yhteispalvelun terveydenhoitajan luona, on aktivointisuunnitelmassa maininta, ettei heillä ole työkykyä rajoittavaa sairautta ja yhden muun asiakkaan aktivointisuunnitelmassa ei asiaan oteta kantaa. Ehkä asiakkaan oman terveydentilansa arvioinnin osalta asiaa selittää osin se, että aktivointisuunnittelussa on kysytty nimenomaan työkyvyn rajoitteita. Toisaalta myös asiakashaastatteluissa ilmennyt vaikeus kertoa terveyteen liittyvistä rajoitteista voi olla taustalla siinä, ettei aktivointisuunnitelmaa tehdessä moni asiakas vielä ole maininnut sairauksiaan ja oireitaan.

Aktivointisuunnitelmaa tehtäessä pyritään läpikäymään asiakkaan elämää monitahoisesti: koulutus- ja työhistorian lisäksi esiin nostetaan yleensä muun muassa työllistymisen esteitä ja toisaalta myös asiakkaan voimavaroja. Tulee huomata, etteivät aktivointisuunnitelmat ole neutraaleja kertomuksia asiakkaiden tilanteista, vaan niiden sisällön yleiset suuntaviivat on määritelty melko pitkälti jo valtakunnallisessa ohjeistuksessa (Esim. Lindqvist et al. 2001 21-25). Toisaalta itse sosiaalisen auttamistyön käytännöt uusintavat helposti tiettyjä, erityisesti ongelmapainotteisia tulkintoja (vrt. esim. Koskinen, 1991 79-83; Karjalainen, J. & Saunamäki, A. 1997). Siksi ei olekaan yllättävää, että aktivointisuunnitelmissa on niin paljon kerrontaa asiakkaan elämäntilanteen ongelmakohdista. Voidaan kysyä, kertovatko aktivointisuunnitelmat enemmän asiakkaiden tilanteista vai työvoimahallinnon ja sosiaalitoimen sekä tässä tapauksessa Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n työkäytännöistä? Vastaus ei ole yksiselitteinen: suunnitelmia on mahdollista lukea eri näkökulmista niitä eri tavoin painottaen.

Käyttäessään hallinnollisia asiakasdokumentteja myös arviointi tuottaa uudelleen perinteistä kuvaa pitkäaikaistyöttömistä: ongelmat ovat etualalla, koska varsinkin asiakkuuden

alkuvaiheessa ongelmat kiinnostavat samoin kuin asiakkuuden aikana myöhemmin niissä mahdollisesti aikaansaatu muutos. Ongelmat on tapana kirjata tarkasti ja siksi niitä on suhteellisen helppoa myös määrällisesti eritellä. Niin käytäntö kuin tutkimuskin uusintavat näin helposti kielteisiä näkemyksiä: esimerkiksi Haapola (2004, 13-14) toteaa staattisen ja ongelmien kroonisuutta korostavan lähestymistavan olevan tyypillistä niin suomalaiselle kuin eurooppalaiselle köyhyys- ja vähimmäisturvatus tutkimukselle.

Vaikka kriittisyys onkin paikallaan tarkasteltaessa aktivointisuunnitelmien luomaa kuvaa Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n aktivointisuunnitelman kautta asiakkaiksi tulleista henkilöistä, aktivointisuunnitelmien tarkastelulla osoittautui olevan omat vahvuutensa. Niiden kautta on ollut mahdollista saada monipuolisempi kuva asiakkaiden elämäntilanteista kuin monien muiden dokumenttien avulla – aivan kuten etukäteen oletettiin. Ongelmien kasautuminen monen pitkäaikaistyöttömän kohdalla nousee selkeästi esille – samoin myös asiakkaan kanssa yhdessä sovitut toimenpiteet hänen tilanteensa parantamiseksi. Näin oli selkeämmin etenkin ajallisesti myöhemmissä aktivointisuunnitelmissa, joissa työtapojen kehittyminen näkyy suunniteltujen toimenpiteiden yksityiskohtaisempana kirjaamisena. Onnistumisistaan huolimatta asiakkaiden elämän kokonaisuudesta aktivointisuunnitelmat antavat kuitenkin parhaimmillaankin vain hyvin rajoitetun näkemyksen.

6 TAUSTAVIRASTOJEN JA YHTEISPALVELUN TYÖNTEKIJÖIDEN KÄSITYKSIÄ TYÖLLISYYDEN YHTEISPALVELU 25+:STA

Osana arviointia selvitettiin touko-kesäkuussa 2004 yhteispalveluun asiakkaita lähettävien Lappeenrannan kaupungin sosiaaliviraston, Lappeenrannan työvoimatoimiston ja Kelan Lappeenrannassa sijaitsevien toimistojen sekä Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n omien työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n alkuvaiheen toiminnasta. Sähköpostitse 82:lle työntekijälle lähetettyyn SWOT-kyselyyn vastasi kaikkiaan 31 henkilöä, joista 11 oli yhteispalvelun omaa työntekijää, 6 sosiaaliviraston ja 14 työvoimatoimiston työntekijää²². Kelan työntekijöiltä ei saapunut vastauksia kyselyyn. Lisäksi aineistona on käytetty Lappeenrannan sosiaalitoimen aikuissosiaalityön toukokuussa 2004 pidetyssä koulutuspäivässä tehtyä swot-analyysiä siltä osin kuin se koskettaa

²² Yhteispalvelussa työskenteleviä työntekijöitä ja heidän antamia vastauksia käsitellään tässä omassa ryhmänään, vaikka yhteispalvelun työntekijät ovatkin samalla myös taustavirastojensa työntekijöitä.

Työllisyyden yhteispalvelu 25+:a.²³ Seuraavassa vastauksia eritellään pääosin Swot-analyysin pääluokkien mukaisesti.

6.1 Vahvuudet

6.1.1 Sosiaalitoimiston ja työvoimatoimiston työntekijöiden näkemykset

Kyselyyn vastanneet sosiaaliviraston ja työvoimatoimiston työntekijät nimesivät varsin laajasti yhteispalvelun toimintaan liittämiään vahvuuksia. Tosin 20:sta taustavirastojen vastaajasta neljä jätti kysymykseen vastaamatta tai vastasi, ettei tiedä. Vastanneet mainitsivat yleisimmin (n=13) vahvuutena yhteispalvelun moniammatillisen luonteen. Muutamassa vastauksessa moniammatillisuus vain todettiin vahvuutena sitä tarkemmin erittelemättä tai mainittiin viranomais-/verkostoyhteistyön helpottuneen tai parantuneen. Laajemmissa vastauksissa moniammatillisuuteen katsottiin kuuluvan etenkin seuraavia piirteitä, joista osan voi katsoa liittyvän kiinteämmin viranomaisyhteistyöhön, osan asiakaslähtöisyyteen. Yleisimmin mainitut piirteet on merkitty ylemmäksi:

Taulukko 17: Moniammatillisen työn edut taustavirastojen vastaajien mukaan (N= 16)

<i>Moniammatillisen työn edut</i>	
Viranomaistyötä painottava näkökulma	Asiakaslähtöinen näkökulma
• Viranomaisyhteistyön - nopeutuminen - tehostuminen • Joustavuus • Tietojen vaihto parantunut asiakkaiden tilanteista • paremmat mahdollisuudet löytää ratkaisuja asiakkaiden tilanteisiin - o kontrollinäkökulma: asiakkaat eivät voi puhua eri tavoin eri viranomaisille²⁴ • Työntekijöiden monipuolinen ammattitaito	• Kokonaisvaltainen työote • Yksilöllisemmät ratkaisut • Yhteydenottojen nopeutuminen ja tehostuminen asiakkaisiin • Työntekijöiden monipuolinen ammattitaito • Asiakkaiden kokemukset kuulluksi tulemisesta • Asiakkaiden luukuttaminen vähentynyt: eri palvelut saatavissa samasta paikasta - o Matalampi kynnyks - o Asiakas saatu oikean, hänelle

²³ Koulutuspäivään osallistui 29 työntekijää, joista kolme työskentelee Työllisyyden yhteispalvelu 25+:ssa. Koulutuspäivää koskevassa muistiossa yhteispalveluja (Työllisyyden yhteispalvelu 25+ ja Nuorten yhteispalvelu Vinssi) koskevat käsitykset ja kokemukset on kirjattu yhteisen otsikon alle, joten aineistona tässä käytetään vain 25+:a koskevia muistiinpanoja, jotka sosiaalishteeri on toimittanut tutkijalle myöhemmin. Koska tämä materiaali on syntynyt yhteistyön tuloksena, se on merkitty tämän tutkimuksen taulukoihin mustilla luettelomerkeillä, vaikei olekaan varmaa tietoa, kuinka moni henkilö on näkökulman alun perin esittänyt.

o Asiakas saatu oikean, hänelle kuuluvan etuuden piiriin	kuuluvan etuuden piiriin
---	---------------------------------

Vastanneet mainitsivat moniammatillisuuden vahvuuksia myös suppeammalla ja konkreettisemmalla tasolla rajaten näkemyksiään eri tavoin. Niinpä esimerkiksi eräs sosiaaliviraston työntekijä mainitsee 25+:ssa yhteistyön toimivan työvoimatoimiston kanssa ja tämän edun välittyvän myös sosiaalitoimistoon. Toisaalta työvoimatoimiston virkailijoiden vastauksissa mainitaan puolestaan mm., että ”pitkäaikaistyöttömille on helpompi keksiä ratkaisuja yhteistyössä sosiaalitoimen kanssa” ja että ”yhteistyö sos.puolen ja Kelan kanssa parantuu”. Yhteistyön parantuminen näkyy tai sen toivotaan näkyvän mm. tietojen vaihdon lisääntymisenä. Toisaalta tällä viitataan paitsi työntekijöiden myös asiakkaan etuun, toisaalta lisääntynyt tietojen vaihto mahdollistaa myös asiakkaan kertomusten paremman kontrolloinnin. Myös Soinisen (2004, 39) haastattelemat sosiaalitoimen ja työvoimatoimen edustajat, jotka olivat työskennelleet pitkäaikaistyöttömille suunnatussa projektissa työparina toistensa kanssa nostivat esiin yhteistyön mahdollistaman paremman kontrollin – tosin kontrollin merkitystä korostettiin nuorten kohdalla, kun taas yli 50-vuotiaiden kohdalle se ei noussut yhtä selkeästi esille.

Vahvuuksina Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toiminnassa nimetään myös erikseen tiettyjä yhteispalvelun työmuotoja. Niinpä kaksi sosiaalitoimen vastaajaa mainitsee aktivointiaikojen nopean tai melko nopean saamisen vahvuudeksi, samoin yksi työvoimatoimiston työntekijä näkee, että ”ensimmäisen aktivointisuunnitelman tekeminen toimii hyvin.” Niin ikään kuntoutuksen työtoiminnan eteen tehtävän työn mainitsee vahvuutena kolme vastaajaa, joista yksi on sosiaalivirastosta ja kaksi työvoimatoimen virkailijoita. Kahdessa sosiaalitoimesta tulleessa vastauksessa mainittiin myös eläkemahdollisuuksien selvittelyn toimivan hyvin.

²⁴ Tämän analyysin taulukoissa on erotettu vain yhden henkilön mainitsemat näkemykset merkitsemällä ne valkoisella luettelomerkillä.

Terveydenhoitajan merkitystä korostaa puolestaan kaksi muuta vastaajaa. Vaikka vastausten pieni määrä vähentääkin tulosten luotettavuutta, näyttäisi ilmeiseltä, että taustavirastojen oma työnkuva vaikuttaa näkemyksiin, mikä onkin luonnollista. Niinpä työvoimatoimiston vastaajien kommentteissa esiin nousee voimakkaammin aktivointisuunnitelmiin ja kuntouttavaan työtoimintaan liittyvät seikat vahvuutena, kun taas sosiaalitoimen vastauksissa korostuu enemmän esimerkiksi eläkemahdollisuuksien selvittely, jota työvoimatoimistossa hoitaa oma virkailijansa, eikä yhteispalvelun eläkemahdollisuuksien selvittely siten ehkä ole niin merkittävässä asemassa työvoimatoimiston virkailijoiden arjen työssä.

Moniammatillisen työotteen lisäksi yleisimmin mainittu yhteispalvelun vahvuus liittyy eri tavoin lisääntyneisiin resursseihin. Sinänsä moniammatillisuuden vahvistuminen voidaan itsessäänkin nähdä uutena resurssina. Vastausten perusteella lisäresurssit on mahdollista luokitella esimerkiksi seuraavasti:

Taulukko 18: Taustavirastojen vastaajien mainitsevat lisäresurssit (N= 20)

Lisäresurssit
• Taloudelliset resurssit: - Pitkäaikaistyöttömien parissa työskentelevien työntekijöiden määrän kasvu ▪ Erikseen mainittu sosiaalitoimen lisäresurssit aktivointisuunnitelmien teossa, kuntouttavan työtoiminnan saamat lisäresurssit sekä terveydenhoitajan työpanos ○ Toisaalta asiakkaita lähettävien työntekijöiden resurssit kasvavat oman työn kuormituksen vähennyttyä - Asioiden käsittelyn nopeutuminen (työn tehostuminen) ○ Erikseen mainittu kuntouttavan työtoiminnan paikkojen saannin nopeutuminen - Enemmän aikaa yksittäiselle asiakkaalle - Uudet, hyvät toimitilat keskeisellä paikalla • Tietotaidon kasvu - Moniammatillisuus (ks. edellinen taulukko)

Etenkin aktivointisuunnitelmien tekoon sekä kuntouttavan työtoiminnan parissa tehtävään työhön saadut lisäresurssit on vastausten mukaan havaittu myös työvoimatoimiston ja sosiaalitoimiston työntekijöiden parissa. Myös terveydenhoitajan palvelut mainitaan vahvuutena. Yksi vastaaja mainitsi oman työn kuormituksen vähenemisen, mutta vastauksesta ei täysin selkeästi voi päätellä, onko kyseessä jo tapahtunut muutos vai tulevaisuudessa tapahtuvaksi oletettu muutos. Sama heikkous pätee joihinkin muihinkin jo mainittuihin vastauksiin. Lisääntyneiden voimavarojen nähdään kuitenkin ainakin jossakin määrin tuoneen myös laadullisia muutoksia: yksilöllisyyttä, tehokkuutta ja yksittäiselle asiakkaalle annettun

ajan lisääntymistä. Myös asiakkaat ovat antaneet positiivista palautetta muutoksista joillekin työntekijöille. Tästä esimerkkinä mainitaan mm. kuntouttava työtoiminta, josta eräs sosiaaliviraston vastaaja toteaa, että ”*moni asiakas on nähnyt aktivointiin liittyvän kuntouttavan työtoiminnan positiivisena asiana elämässään. Tosin myös kaikista toimista kieltäytyjiä on.*” Huomattava kuitenkin on, että asiakkailta ainakin yksi työvoimatoimiston työntekijä on saanut myös jonkin verran kielteistä palautetta toiminnasta. Tätä kritiikkiä hän ei kuitenkaan vastauksessaan erittele tarkemmin.

6.1.2 Yhteispalvelun työntekijöiden näkemykset

Yhteispalvelun työntekijöiden käsitykset toiminnan vahvuuksista näyttäytyvät pitkälti samansuuntaisina kuin jo edellä mainitut sosiaalitoimen ja työvoimatoimiston vastaajien ilmaisemat kannat. Toki erojakin mainitaan; onhan jo näkökulma toimintaan erilainen sitä sen sisältä päin tarkasteltaessa. Moniammatillisuuden tarjoamat mahdollisuudet mainitaan nytkin selkeästi useimmin vahvuutena. Alla olevaan taulukkoon on koottu tiivistetysti yhteispalvelun työntekijöiden näkemykset moniammatillisuuden viranomaisille tarjoamista vahvuuksista. Vertailun helpottamiseksi piirteet on jaoteltu edelleen kahteen eri luokkaan: 1) yhteisiin, myös taustavirastojen työntekijöiden, mainitsemiin sekä 2) yhteispalvelussa työskentelevien näkemyksien erityisiin, erottaviin piirteisiin. Yhteiset piirteet on alla olevaan taulukkoon merkitty yhteispalvelun työntekijöiden vastauksissa esiintyneissä muodoissaan.

Taulukko 19: Moniammatillisuus viranomaistyötä painottavasta näkökulmasta yhteispalvelun ja taustavirastojen työntekijöiden vastauksissa (N= 32/11)

Moniammatillisuus yhteispalvelun ja taustavirastojen työntekijöiden vastauksissa Viranomaistyötä painottavasta näkökulmasta	
<i>Eri tahojen mainitsemat yhteiset piirteet</i>	<i>Vain yhteispalvelun työntekijöiden mainitsemat piirteet</i>
• Työntekijöiden monipuolinen ammattitaito ja fyysisen läheisyyden tarjoama helppous hyödyntää toisten työntekijöiden osaamista • Tiedonkulun nopeutuminen, sujuvuus • Moniammatillinen yhteistyö yhteispalvelun ja eri toimijoiden kesken sekä erityisesti • Yhtenäisten käytäntöjen muotoutuminen ja tehostuminen eri viranomaisten välillä	• Toimiva yhteistyö yhteispalvelun (etenkin suorittava työtä tekevien) työntekijöiden kesken, - pienryhmätyöskentely, tiimityö - o (tiimin) esimies tiedottaa hyvin • Uuden oppiminen - Toiselta oppiminen, toisten viranomaisten työn oppiminen; osalla työntekijöitä

	työparityöskentely - Työntekijöiden kehittämismyönteisyys - Mahdollisuus koulutukseen ja työnohjaukseen • Verkostosuhteiden jatkuva luominen • Toimiva yhteistyö aluesosiaalityöhön • Laki kuntouttavasta työtoiminnasta • Toimintaan sitoutuneet työntarjoajat kuntouttavassa työtoiminnassa - o Terveystieteen työntekijän työpanos vahva ja yhteydet perusterveydenhuoltoon ovat alkaneet toimia hyvin
--	---

Osa yhteispalvelun työntekijöiden mainitsemista hyödyistä on siis samoja kuin toistenkin vastaajien. Etenkin työntekijöiden monipuolisen ammattitaidon ja kokemusten tuomaa hyötyä painotetaan, samoin samassa tilassa työskentelyn aikaan saamaa yhteistyön helpottumista: tästä esimerkkinä mainitaan usein tiedonkulun nopeutuminen. Myös yhteistyön muiden toimijoiden kanssa nähdään voimistuneen ja parantuneen, tosin jonkin verran eriäviäkin mielipiteitä tai varauksia esiintyy (ks. seuraava alaluku). Yhteistyön tiivistymisen moni vastaaja näkee kuitenkin jo tällä hetkellä aikaansaaneen käytäntöjen yhtenäistymistä ja tehostumista eri viranomaisien välillä.

Työn omakohtaisuus ilmenee selkeästi yhteispalvelun työntekijöiden muiden vastaajien vastauksista eroavissa näkemyksissä. Jokainen yhteispalvelun kyselyyn vastannut työntekijä mainitsee moniammatillisuuden yhteispalvelun vahvuutena. Tällöin korostuvat erityisesti yhteispalvelun sisäisen yhteistyön sujuvuus ja helppous. Parityötä tekevät työntekijät kokevat sen työnsä vahvuutena²⁵, mutta myös pienryhmätyöskentelyn sekä tiimityön sujuvuutta kiitellään. Tosin ryhmäytymisen puuttuminen mainitaan myös uhkana (ks. 6.4.2.). Tiimityön katsotaan nopeuttaneen ja parantaneen myös asiakastyötä, kun asiakkaiden asioita on voitu käydä läpi yhdessä ja jakaa vastuuta asiakkaista työntekijöiden kesken. Myös moniammatillisten yhteistyösuhteiden ulottuminen ja laajentuminen yhteispalvelun ulkopuolelle nähdään vahvuutena. Erityisesti jotkut vastaajat mainitsevat tässä yhteydessä

²⁵ Esimerkiksi Vantaalla yhteispalvelukokeilua ja työvoimanpalvelukeskusvaihetta edeltäneessä Kunta ja pitkäaikaistyötön –projektissa katsottiin sosiaalityöntekijän ja työvoimaneuvojan muodostaman työparimallin olleen toimivan, mutta asiakasmäärien suuruuden todetaan olleen liian suuri uuden työtavan vaativuuteen nähden (Alaranta 2001, 112-114). Parityön on havaittu myös mahdollistavan roolien vaihtoa, jopa täydellistä sellaista niin, että asiakastilanteessa esimerkiksi sosiaalityöntekijä onkin täysin työvoimaneuvojan roolissa ehkä koko asiakastapaamisen ajan ja päinvastoin. Tällaisen tilanteen Soininen tulkitsee kertovan pitkälle edenneestä työparin yhteistyöstä, jossa osaaminen alkaa olla jaettua. (Soininen, T. 2004, 49.) Toki arkityössä jaettu osaaminen todentuu monin eri tavoin, eikä vaadi aina näin suurta muutosta.

aluesosiaalityön sekä kaksi henkilöä kuntouttavan työtoiminnan työntarjoajat. Samoin terveydenhoitajan työn kautta tehostunut yhteistyö perusterveydenhuollon kanssa nostetaan esiin.

Lähes kaikki yhteispalvelun työntekijät mainitsevat vahvuutena mahdollisuuden kehittyä työssään ja oppia uutta. Uuden oppimisessa tärkeänä väylänä toimii yhteistyö työkavereiden kanssa, joilta koetaan opittavan paljon. Samankaltaisia näkemyksiä ovat esittäneet myös muut yhteispalveluissa työskentelevät (ks. Spangar et al., 2003, 53-54) Myös mahdollisuus kouluttautua ja kehittyä työnohjauksen kautta nähdään yhteispalvelun vahvana puolena. Tämän yksittäisen työntekijän työssä kehittymisen mahdollisuutta korostavan näkemyksen lisäksi muutama vastaaja mainitsee vahvuutena lain kuntouttavasta työtoiminnasta sekä muun säännösten.

Vastaavasti asiakaslähtöistä näkemystä yhteispalvelun työntekijöiden vastauksissa voidaan eritellä seuraavan taulukon tavoin. Tässäkin vastauksia käsitellään jakaen ne kaikkien vastaajien mainitsemiin seikkoihin sekä yhteispalvelun työntekijöille ominaisiin näkemyksiin.

Taulukko 20: Asiakaslähtöisyys taustavirastojen ja yhteispalvelun työntekijöiden vastauksissa (N= 32/11)

Asiakaslähtöisyyttä painottavat näkemykset taustavirastojen ja yhteispalvelun työntekijöiden vastauksissa	
<i>Eri vastaajaryhmien jakamat näkemykset</i>	<i>Vain yhteispalvelun työntekijöiden mainitsemat näkemykset</i>
• Kokonaisvaltainen työote • Eri palvelut saatavissa samasta paikasta (ks. myös kohta 6.1.1.) • Yksilöllisemmät ratkaisut	• Vastuun jakaminen asiakkaan kanssa hänen asioissaan - o Selvät sopimukset • Epävirkamiesmäinen työote - o Asiakkuus on mahdollisuus, ei pakko - o Asiakkaiden luottamus helpompi saavuttaa - Ei rahanjakajan ja kontrolloijan, vaan neuvojan ja tukijan rooli • Asiakkaan asioiden nopeutunut käsittely • Kuntouttavan työtoiminnan kehittäminen - o Huomion kiinnittäminen kuntouttavan työtoiminnan keskeyttämisiin ja asiakkaiden

	ohjaaminen monipuolisesti eteenpäin o Kuntouttavan työtoiminnan paikkojen nopea järjestymisen (asiakkaiden näkemys) - Kuntouttavan työtoiminnan arvioinnit antaneet vahvistavaa palautetta asiakkaille o Jos asiakkaalla on oma vastuuhenkilö ja työote on kokonaisvaltainen, asiakas tulee autetuksi
--	---

Kuten sosiaalitoimen ja työvoimatoimiston vastaajatkin, yhteispalvelun työntekijät näkevät työnsä vahvuutena sen kokonaisvaltaisuuden, yksilöllisyyden sekä palveluiden sijainnin samassa paikassa. Erityisenä vahvuutena moni yhteispalvelun työntekijä kokee nimenomaan yhteispalvelun asiakas-, ei viranomaislähtöisen työtteen, joka luo pohjaa myös asiakkaiden luottamuksen saavuttamiselle. Tosin resurssien niukkuus uhkaa tällaisten asiakassuhteiden luomista (ks. 6.4.2.) Etuuskäsittelyn kuuluminen taustavirastojen työntekijöille vahvistaa luottamuksellista asetelmaa. Eräs vastaaja toteaaakin mm.: ”*Meille kerrotaan myös sellaisia ”salaisuuksia”, joita ei tavan virkailijoille rohjeta etuuksien menettämisen pelossa sanoa*”. Asiakastyön koetaan myös nopeutuneen. Erityisesti oman vastuuhenkilön olemassaolon mainitaan edesauttavan asiakkaan asioiden etenemistä. Tämä on kuitenkin mahdollista toteuttaa vain osan asiakkaista kohdalla (ks. myös 6.2.1, 6.2.2 ja 6.4.2).

Kuntouttavan työtoiminnan kehittämisen mainitsee erikseen toiminnan vahvuudeksi useampi yhteispalvelun työntekijä. Tehostuneella seurannalla ollaan saatu asiakkaita autetuksi keskeyttämistilanteissa ja arvioinnit ovat antaneet asiakkaille voimavaroja. Yksi vastaaja mainitsee myös asiakkailta saadun positiivisen palautteen kuntouttavan työtoiminnan paikkojen nopeasta järjestymisestä. Tosin nimenomaisesti tästä seikasta swot-analyysissä myös päinvastaisia näkemyksiä (ks. kohta 6.2).

Lisääntyneet resurssit sisältyivät yhteispalvelun työntekijöidenkin mainitsemien vahvuuksien joukkoon. Tällaisina mainittiin paitsi jo yllä käsitellyt moniammatillisuuden tuomat tietotaidon lisäykset, yleisempi mahdollisuus koulutukseen sekä työn tehostumisen tuomat hyödyt niin myös toimivat työtilat ja jonkin verran lisääntynyt valtion lisärahoitus. Näistä koulutus sekä voimakkaampi painotus yhteisen työn hyötyihin ovat eroina verrattuna työvoimatoimiston ja sosiaalitoimen vastaajien näkemyksiin. Muina vahvuuksina mainittiin

mm. eläkemahdollisuuksien selvittelyn hyvä toimivuus sekä uuden työn haastavuus ja yhteiskunnallinen tärkeys.

6.2 Heikkoudet

Vaikka vastaajat selvästi katsovatkin Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n vaikuttaneen monin tavoin myönteisesti pitkäaikaistyöttömien asiakkaidensa tilanteisiin jo tähänastisella toiminnallaan, kuten edellisestä kappaleesta ilmenee, myös kehittämisen tarvetta kaipaavia asioita nousee vastauksissa esiin runsaasti. Heikkouksia eritellessään eri vastaajaryhmien vastaukset poikkeavat selkeämmin toisistaan kuin esimerkiksi em. toiminnan vahvuuksia koskeneet näkemykset. Siksi näkökantoja tarkastellaan tässä osittain myös virastoittain.

6.2.1 Sosiaalitoimiston ja työvoimatoimiston työntekijöiden näkemykset

Seuraavaan taulukkoon on koottu sosiaalitoimen ja työvoimatoimiston vastaajien vastaukset rinnakkain vertailun helpottamiseksi. Yhteispalvelun omien työntekijöiden näkemyksiä käsitellään jälleen erikseen jäljempänä niiden laajuuden vuoksi.

Taulukko 21: Taustavirastojen työntekijöiden maininnat heikkouksista

Toiminnan heikkoudet	
<i>Molempien virastojen työntekijöiden mainitsemia piirteitä</i>	
• Taustavirastojen työntekijöiden puutteelliset tiedot toiminnasta – tiedotuksen puutteet • Asiakkaiden tilanteiden seuranta nähdään puutteelliseksi • Vastuut asiakkaista epäselviä • Erityisesti mainittu aktivointisuunnitelmien seuranta, joka liitetään myös seuraavaan piirteeseen: • Riittämättömät työntekijäresurssit suhteessa asiakaskunnan määrään ja vaativuuteen • Kuntouttavan työtoiminnan paikkoja riittämättömästi ○ Esim. etniset vähemmistöt jäävät helposti syrjään • Erilaiset käsitykset ja tavoitteet etenkin kaupungin sosiaalitoimen sekä työhallinnon välillä	
<i>Sosiaalitoimen työntekijöiden mainitsemia piirteitä</i>	<i>Työvoimatoimiston työntekijöiden mainitsemia piirteitä</i>
• Elma ei tavoita kaikkia työkyvyttömiä • Asiakkaiden turhautuminen, kun mahdollisista lupauksista huolimatta aktivointi ei tuo todellista muutosta	• Palveluiden mahdollinen osittainen päällekkäisyys jo aiemmin olemassa olevan palvelutarjonnan kanssa ○ Esim. päällekkäisiä ajanvarauksia

heidän tilanteeseensa. • Fyysinen etäisyys • Mahdollisuus koota eri viranomaisten tietoja asiakkaista yhteen, mutta käytetäänkö tätä parhaalla mahdollisella tavalla hyväksi? • Moniammatillisuuden oikea-aikainen kohdentaminen • Terveystietojen palveluiden riittämättömyys ○ Painopiste ehkä liikaa työllistymisen kysymyksissä	työvoimatoimistoon ja yhteispalveluun • Toiminnan sekavuus ja sen ohjauksen puutteet - Yhteinen tavoite puuttuu • Kuntouttavan työn merkitys ylikorostunut • Asiakaspalvelun laatu kärsii määrän kustannuksella • Epätasapaino eri hallinnonalojen työntekijämäärissä • Jossain määrin asiat jäävät puolitiehen
--	---

Vastaajien puutteelliset tiedot yhteispalvelun toiminnasta on nostettu luettelossa ensimmäiseksi osin swot-analyysin yhteispalvelun heikkouksia koskeneeseen kysymykseen tulleiden runsaiden ”En tiedä –vastausten” tähden. Sinänsä tällainen vastaus ei merkitse, että vastaajan tiedot olisivat riittämättömät, vaan mahdollista on esimerkiksi myös, ettei toiminnassa koeta olevan heikkouksia. Toisaalta tulkintaan, että myös tällaisten vastausten taustalla todennäköisesti usein ovat vajavaiseksi koetut omat tiedot yhteispalvelusta, ovat vaikuttaneet myös niin vastaajien varsinaista swot-analyysia edeltäneisiin kysymyksiin antamat vastaukset sekä sähköpostisatteen, joista ilmenee monen vastaajan epätietoisuus toiminnasta kuin arvioinnin aikana ilmenneet epäsuorat viestit taustavirastojen työntekijöiden tietojen puutteista. Eräs sosiaalitoimen vastaaja artikuloi vastauksessaan tämän seikan ehkä selkeimmin: ”Täysin ei tiedä, miten ”homma” 25+:ssa etenee, joten sitä ei osaa markkinoida asiakkaille ja korostaa sen hyviä puolia, kun asiakas on saanut kutsun.” Epävarmuutta on myös siitä, osataanko ja voidaanko moniammatillisuutta hyödyntää oikea-aikaisesti.

Työvoima- ja sosiaalitoimen virkailijoita huolestuttaa selkeästi myös yhteispalvelussa tapahtuva asiakkaiden seuranta: mitä asiakkaalle yhteispalvelussa tapahtuu ja kenen vastuulla asiakas on? Näyttäisi myös siltä, että erityisesti työvoimatoimiston työntekijät toivovat seurantaan ja yhteistyöhön kiinnitettävän enemmän huomiota myös yhteispalvelun ja työvoimatoimiston välillä, jotta asiakkaiden turhalta juoksuttamiselta välttyttäisiin. Niinikään aktivointisuunnitelmien parempaa seurantaan toivotaan molempien virastojen vastaajien taholta, mutta siihen, kenen vastuulla seurannan tulisi olla, ei otettu selkeää kantaa lukuun ottamatta erästä sosiaalitoimen vastaajaa, joka katsoi, että yhteispalvelun olisi otettava aktivointisuunnitelmien seurannasta vastuu moniammatillisuutensa ja siitä johtuvan seurantatoimenpiteiden käynnistämisen helpommuuden vuoksi. Myös kuntouttavan

työtoiminnan paikkojen määrä sekä terveydenhoitajan resurssit nähdään riittämättömäksi. Aktivoitavien ja kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien tai halukkaiden suuri määrä ja heidän osuutensa taustavirastojen asiakkaista selittää osaltaan tämän kysymyksen korostumista vastauksissa. Toisaalta vastaukset heijastelevat myös realistista suhtautumista yhteispalvelun voimavaroihin, jotka nähdään riittämättömiksi (vrt. 6.4.2.). Voimavarojen suuntaamisesta ja yhteispalvelun työn painopisteestä vallitsee niinikään eriäviä näkemyksiä, jotka osaltaan heijastelevat sosiaalitoimen ja työhallinnon edustajien erilaisia taustafilosofioita. Etenkin sosiaalitoimen ja työhallinnon erilaiset, osin ristiriitaiset toiminta-ajatukset ja –odotukset on dokumentoitu monissa tutkimuksissa – myös valtakunnallisen yhteispalvelukokeilun arvioinnissa (esim. Spangar, T. et al. 2003, 3; 15-18; ks. myös esim. Heikkilä, M. & Keskitalo, E. 2002).

Muitakin eroja eri virastojen vastaajien näkemyksissä löytyy. Vastaajien pieni määrä vaikeuttaa kuitenkin yleistysten tekoa. Yllä mainitussa taulukossa virastoittain eritellyistä vastauksista kaksi ylintä kohtaa ovat esiintyneet useamman henkilön vastauksissa, loput ovat yksittäisiä mainintoja. Vastausten perusteella ainakin jotkut sosiaalitoimen työntekijät ovat törmänneet asiakkaidensa turhautumiseen, kun aktivointi ja kuntouttava työtoiminta eivät välttämättä olekaan tuoneet asiakkaan toivomaa muutosta elämäntilanteeseen. Myös eläkemahdollisuuksien selvittelyyn liittyen kaksi sosiaaliviraston vastaajaa näkee kehittämisen tarvetta: kaikkein huonokuntoisimpien asiakkaiden pelätään jäävän tämän palvelun ulkopuolelle. Toinen näistä vastaajista kuvaa kokemuksiaan näin: ”*Elman potentiaalisesta asiakaskunnasta on osa niin huonokuntoista, että sillä ei ole motivaatiota tai kykyä hakeutua tutkimuksiin ja monille asiakaskäynneille. Tiedän eräänkin sairaan, joka ei suostu menemään edes terv.keskukseen omalääkärille, eikä häntä ole hoidettu terv.huollon piirissä oikein koskaan. Tässä on kova haaste niin yht.palvelupisteelle, kuin muullekin sos.- ja terv.huollolle. Olisiko luotavissa jonkinlainen toimintamalli näitä asiakkaita varten?*” Vastaus on mielenkiintoinen ja kertoo ehkä pikemminkin taustavirastojen työntekijöiden tarpeesta saada lisää tietoa eläkemahdollisuuksien selvittelystä kuin asiakaskunnan vääränlaisesta rajauksesta: edellä esitetty kuvaus vajaakuntoisesta, pitkälti palveluverkostojen ulkopuolelle jääneestä asiakkaasta sopii varmaankin moneen jo eläkemahdollisuuksien selvittelyssä olevaan ihmiseen. Tässäkin asiassa on siten tiedostamisen tehostamisen tarvetta. Sinänsä kannattaa muistaa, että nimenomaan eläkemahdollisuuksien selvittelyn usea vastaaja nimeää hyvin toimivaksi.

Työvoimatoimiston työntekijöiden vastauksissa korostuu enemmän jo aiemmin mainittu tarve koordinoita paremmin työvoimatoimen ja Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n yhteistyötä ja asiakaspalvelua. Osassa vastauksia voidaan myös havaita osin sosiaalitoimen vastaajia kriittisempiä arvioita yhteispalvelun toiminnasta ja sen kehittämisen keskeneräisyydestä. Etenkin sosiaalitoimen vastaajien pieni määrä heikentää vertailtavuutta kuitenkin voimakkaasti. Lisäksi työvoimatoimiston vastaajien mainitsemien kriittisten kohtien lukumäärään vaikuttaa etenkin erään yksittäisen vastaajan esittämän kritiikin laajuus.

6.2.2 Yhteispalvelun työntekijöiden näkemykset

Kaikkein kriittisimpiä toiminnan suhteen swot-vastausten perusteella vaikuttavat kuitenkin olevan yhteispalvelun omat työntekijät – ainakin, jos asiaa tarkastellaan esiin nostettujen toiminnan heikkouksien lukumäärällä. Lähinnä kyse lienee toiminnan hyvästä tuntemuksesta, jolloin puutekohdatkin tiedetään tarkasti. Seuraavassa jälleen kehittämistä vaativat kohdat taulukon muodossa alaluokkiin luokiteltuina. Mainitut kolme luokkaa ovat pitkälti limittäisiä ja päällekkäisiä käytännön toiminnassa, tässä ne on eroteltu lähinnä vain analyysin tarpeisiin.

Taulukko 22: Toiminnan heikkoudet yhteispalvelun työntekijöiden vastauksissa (N= 11)

Yhteispalvelun työntekijöiden käsitykset toiminnan heikkouksista	
<i>Toiminnan suunnittelun ja organisoinnin puutteet</i>	
• Toimintasuunnitelman puuttuminen, yleinen heikko suunnitelmallisuus • Yhteispalvelun perustehtävä ja toimintamalli epäselviä - Yhteistyö taustavirastojen tasolla ei toimi, ei ole saatu muodostettua yhteistä tavoitetta - Epäselvyydet asiakkuuden määrittelemisessä ja kohdejoukon rajaamisessa - Ei olla luotu omaa toimintamallia, vaan kopioitu valmiita malleja - Myös työntekijätasolla ollut ainakin osin vaikea jäsentää työkuvia • Johtajan rooli epäselvä • Ohjausryhmän roolin epäselvyys sekä • Ohjausryhmän ja henkilöstön välisen vuorovaikutuksen puuttuminen - o Jopa emo-organisaatioiden ja ohjausryhmän välinpitämättömyys yhteispalvelun toimintaa kohtaan • Kelan työpanoksen niukka hyödyntäminen - o Vakuutussihteerien liian vähäinen paikalla olo • Heikentyneet yhteydet aiempaan työyhteisöön - o Omiin vanhoihin työtapoihin ja reviiiriin kiinnijääminen - o Työhönottajan heikko kuuluminen työyhteisöön - o Tulevaisuuden vision puute: mitä ohjausryhmä miettii asiasta?	

<i>Asiakastyön heikkoudet</i>
• Asiakaskunnan laajuus ja priorisoinnin puuttuminen • Työntekijöiden resurssien oikein kohdentaminen asiakasprosesseissa • Asiakasseurantajärjestelmän puuttuminen - o Vastuuhenkilöiden puuttuminen suurelta osin asiakasprosesseissa • Asiakkaiden luukuttamista esiintyy edelleen - o Kuntoutuksen tarvetta ja työkyvyttömyyttä ei tunnistettu riittävästi - o Asiakastyöhön liian vähän aikaa: yhteispalaverit yms. vievät sitä liikaa
<i>Puutteet resursseissa</i>
• Työntekijäresurssit riittämättömät, asiakasmäärät suuria resursseihin nähden - Toisaalta ei osata hyödyntää työntekijöiden resursseja • Terveystietäjän työaika liian vähäinen • Kuntouttavan työtoiminnan resurssit riittämättömät - Erityisesti mainittu sopivien työtoimintapaikkojen vähäisyys - o Työsuhteiden heikkoudet: määräaikaisuus ja palkkaus - o Turvajärjestelmien ja -hälyttimien puute

Heikkouksia katsotaan olevan ennen kaikkea toiminnan organisoinnissa ja hallinnoinnissa. Noin puolet vastanneista yhteispalvelun työntekijöistä nimeää toiminnan olevan riittämättömästi suunniteltua. Tämä on näkynyt esimerkiksi työnkuvien selkeytymättömyytenä ja mm. johtajuuden epäselvyytenä tai puuttumisena. Johtajuus nostetaan esille keskeisesti myös yhteispalvelukokeilun väli- ja loppuraporteissa, joissa johtajuuden todetaan yhteispalveluissa rakentuvan sektorihallinnon jatkeeksi sen sektorijaon säilyttäen, jolloin kysymys yhteispalvelun toiminnan omasta autonomiasta jää epäselväksi. Arviointitiimi perääkin yhteispalveluille uudenlaista tulosvastuullista johtoa. Keskeisinä nähdään selkeät sopimukset eri osapuolten välillä, yhteispalvelun sisäisten vastuu- ja valtasuhteiden määrittely sekä vastuu- ja valtasuhteiden määrittely suhteessa emo-organisaatioihin, yhteinen strategia, johto- ja ohjausryhmän vastuun ja tehtävien täsmentäminen, suunnittelun demokraattisuus, yhteinen oppiminen sekä sopiminen yhteispalvelun autonomisuuden asteesta. (Spangar et al. 2003, 49-50; Arnkil et al 2004, 8.) Kysymys johtajuudesta on swot-analyysin jälkeen, tämän raportin kirjoitusaikana, ehtinyt jo muuntua toisenlaiseksi yhteispalvelun sulauduttua työvoiman palvelukeskukseen.

Heikkoutena nähdään myös entisiin työtapoihin ja reviiriin juuttuminen, jolloin mikään ei ole oikeastaan aidosti muuttunut. Myös fyysinen etäisyys entisiin työyhteisöihin nostetaan esille. Toisaalta erkaantuminen emo-organisaatioista ja etenkin siihen liittyvä eri osapuolten roolien muuttuminen voidaan nähdä myös kriittisenä menestystekijänä (ks. Puputti & Autioniemi 2003, 5), jota jonkinlainen fyysinen etäisyys voisi ehkä auttaakin? Ennen kaikkea kaivattaisiin kuitenkin yhteistä toimintasuunnitelmaa: yhteisesti määriteltyä tavoitetta, rajattua

asiakaskuntaa ja vastuita, ohjausryhmän toiminnan selkiytymistä ja sen parempaa yhteyttä suorittavan työn tekijöihin. Valtakunnallisen yhteispalvelukokeilun väliraportissa ohjausryhmän työskentelyssä oli havaittu vastaavia asioita suuremmilla paikkakunnilla, joissa ohjausryhmältä ei aina koettu saadun riittävästi tukea arkityöhön. Sen sijaan pienemmillä paikkakunnilla ohjausryhmän työskentely oli koettu myönteisemmin (Spangar et al. 2003, 50). Myös Kelan roolia pohditaan: useassa vastauksessa todetaan, ”ettei Kela toimi”. Syynä nähdään niin Kelan työntekijöiden riittämätön läsnäolo Työllisyyden yhteispalvelu 25+:ssa kuin osaamattomuus hyödyntää Kelan työntekijöiden ammattitaitoa erityisesti kuntoutuskysymyksissä. Toisaalta myös työhönottaja mainitaan yhdessä vastauksessa muusta työyhteisöstä liian erillään työtään tekeväksi tahoksi.

Näillä kaikilla seikoilla on vaikutuksensa myös asiakastyöhön, mutta monet mainituista toiminnan heikkouksista liittyvät vielä suoremmin asiakastyön puutteisiin. Asiakaskunnan raja- ja jo mainittiinkin. Yhteispalvelun resurssien ei yksinkertaisesti katsota riittävän koko potentiaalisen asiakaskunnan palvelemiseen. Esimerkiksi aktivoitavien määrästä eräs työntekijä toteaa: *”Viranomaisvastuun korostuminen, velvollisuus tehdä kaikille 2500:lle pitkäaikaistyöttömälle aktivointisuunnitelma, joita ei tehdä muissa yksiköissä, aiheuttaa sen, että seurantavastuuta ei ole voitu ottaa kuin pienestä osasta asiakkaita (elämä ja kuntouttava työtoiminta). Arviolta alle kolmasosa kaikista asiakkaiksi tulevista jää seurantaan ja asiakkaiksi.”* Tästä seuraavat pitkälti myös asiakasseurannan puutteet, vaikka myös vastuuhenkilöiden nimeämisessä sekä seurantajärjestelmän kehittämisessä riittää vielä työtä. Myös palaverien voidaan nähdä vievän liikaa aikaa varsinaiselta asiakastyöltä ja muutenkin useampi vastaaja pohtii, työntekijöiden resurssien kohdentamista asiakasprosesseissa nähden tässäkin olevan parannettavaa. Aikaa ei katsota riittävän aina tarpeeksi yksittäiselle asiakkaalle, mistä johtuen asiakkaan tarpeet ja tilanne eivät tule riittävästi huomioiduiksi.

Yllättävää ei olekaan, että resurssien niukkuus nousee voimakkaasti esiin yhteispalvelun heikkoutena. Voimavarojen lisäys on toisaalta yhteispalvelun vahva puoli, mutta nämä voimavarat ovat kuitenkin riittämättömät. Moni työntekijä katsoo omat resurssinsa työtehtäviensä nähden vähäisiksi, mutta muutoin erityisesti terveydenhoitajan resurssien niukkuus suhteessa asiakasmääriin ja asiakaskunnan haastavuuteen nähden mainitaan usein. Toiseksi ”pullonkaulaksi” nimetään kuntouttava työtoiminta, jonka ”suma seisoo”. Tämä siitä huolimatta, että kuntouttavan työtoiminnan kehittämisessä katsotaan myös onnistuttaneen,

kuten aiemmin on käynyt ilmi. Lisäksi ilmi tuodaan myös oman palkkauksen ja työsuhteiden sekä turvajärjestelmien puutteet.

6.3 Mahdollisuudet

6.3.1 Sosiaalitoimiston ja työvoimatoimiston työntekijöiden näkemykset

Swot-analyysissä vastaajia pyydettiin pohtimaan myös Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toiminnan tarjoamia mahdollisuuksia. Sosiaalitoimen ja työvoimatoimiston vastaajien esittämät näkemykset olivat tässä kohdassa melko niukat. Muutama vastaaja totesikin, ettei vielä osaa sanoa mielipidettään toiminnan mahdollisuuksista. Muiden vastauksissa esiin nostettiin seuraavat seikat:

Taulukko 23: Taustavirastojen vastaajien maininnat vahvuuksista

Yhteispalvelun mahdollisuudet sosiaaliviraston ja työvoimatoimiston työntekijöiden vastauksissa
• Paremmat mahdollisuudet yksilölliseen asiakastyöhön kuin taustavirastoissa • Mahdollisimman monen pitkäaikaistyöttömän elämänhallinnan parantaminen • Tietojärjestelmien tehokkaan käytön suomat mahdollisuudet asiakkaan hyödyksi • Yhteispalvelun henkilökunnan kehittämismyönteisyys • Työvoiman palvelukeskuksen mukanaan tuomat muutokset, esimerkiksi mahdolliset lisäresurssit - o Mahdollisuus saada vaikeasti työllistettävät mukaan kuntouttavaan työtoimintaan - o Helpottaa halukkaiden työntekijöiden ja työnantajien yhteen saattamista työharjoittelun kautta - o Parempi asiakkaita lähettävien tahojen informointi tehostaisi toimintaa

Osassa mainituista toiminnan kehittämisen mahdollisuuksista näyttäisi olevan kyse sellaisista piirteistä, joiden nähdään osittain jo olevan osa yhteispalvelun tämänhetkisen toiminnan vahvuuksista: asiakastyön yksilöllistymisestä, asiakkaiden elämänhallinnan parantamisesta ja eri viranomaisten yhteistyön tuomista eduista. Myös henkilökunta saa positiivisia kommentteja osakseen. Toisaalta mahdollisuutena mainitaan myös työvoiman palvelukeskuksen perustaminen sen tarjoamine lisäresursseineen (vrt.6.3.2. ja 6.4.2.). Lisäksi esille nostetaan kuntouttavan työtoiminnan edelleen kehittämisen tarjoamat mahdollisuudet. Myös lisäinformaation uskottaisiin auttavan taustavirastojen työntekijöitä valitsemaan yhteispalveluun lähetettäviksi sopivia asiakkaita: ”*Parempiin tuloksiin: potentiaalisille*

käyttäjille napakasti tietoa/koulutusta, millaiset asiakkaat ja missä prosessin vaiheessa tästä palvelusta parhaiten hyötyvät.”

6.3.2 Yhteispalvelun työntekijöiden näkemykset

Aiemmin on tullut ilmi, että yhteispalvelun työntekijät kaipaavat yhteistä visiota sen toiminnalle. Vaikka yhteinen tulevaisuudenkuva onkin vielä työstettävänä, toiminnan mahdollisuuksien pohdinta nostaa esiin pitkälti yhteneviä näkemyksiä:

Taulukko 24: Yhteispalvelun työntekijöiden maininnat vahvuuksista (N= 11)

Toiminnan mahdollisuudet yhteispalvelun työntekijöiden vastauksien perusteella	
<i>Työtapojen kehittäminen yhteispalvelussa</i>	
	• Yhteispalvelun henkilökunnan monipuolisen osaamisen ja innostuksen parempi käyttöönotto • Uuden luominen - Työtapojen kehittäminen ja niiden levittäminen • Yhteistyön edelleen tiivistyminen, tiimityön kehittäminen - o Yhteisen etukäteissuunnittelun lisääminen: etukäteen tutustuminen asiakastietoihin ja asiakaskohtaisen ennakkosuunnitelman laatiminen - o Asiakkaan tilanteen ja eri viranomaisasioiden hoitaminen jopa yhdellä käyntikerralla - o Yhteisen tietojärjestelmän kehittäminen, mahdollisesti maanlaajuisestikin • Toiminnan vakiintuminen ja jämäköityminen - o Ohjausryhmä mahdollisuus kunhan sen rooli selkiytyy
6.2.2	Arviointimenetelmien kehittäminen
	• Kehittämistyöhön käytetty työaika vähenee -> enemmän työaikaa asiakastyöhön - o Piilevien toimintatapojen löytäminen • Oman ammattitaidon kasvu - o Mahdollisuus vaikuttaa omaan työnkuvaan
<i>Asiakastyön kehittäminen</i>	
	• Vaikeassa asemassa olevat asiakkaat tulevat autetuiksi - o Kuntouttava työtoiminta tarjoaa mahdollisuuden konkreettiseen muutokseen asiakkaiden elämässä - o Kuntouttavaan työtoimintaan liittyvä, suunnitteilla oleva ryhmätoiminta - o Asiakkaiden elämäntilanteiden kokonaisvaltainen tarkastelu, elämänhallinnan näkökulma, yksilöllisyys - o Mahdollistaa pienetkin etenemiset • Asiakkaiden työllistyminen - o Taloudellisen tuloksellisuuden saavuttaminen keskittymällä erityisesti tulottomien tai toimeentulotukea saavien asiakkaiden työllistymisedellytysten parantamiseen - o Asiakkaiden koulutusmahdollisuuksien parantaminen - o Asiakkaan terveydentilan kokonaisvaltainen tarkastaminen

<i>Verkostoyhteistyön kehittäminen muiden toimijoiden kanssa</i>	
• Toimivien yhteistyösuhteiden luominen yhteistyötahoihin, verkostoituminen - o Päällekkäisten toimintojen välttäminen • Yhteispalvelun työn liittyminen osaksi työvoiman palvelukeskuksen toimintaa - o Yhteistyökumppanien parempi tuntemus - o Taustaorganisaatioiden mahdollisuus sitoutua toimintaan ja synnyttää uutta - o Asiakkaaksi tulon lähete- ja palveluarviointikäytäntöjen kehittäminen aluesosiaalityön kanssa - o Yhteistyö henkilöstöyksikön kanssa yksilöllisempien ratkaisujen saamiseksi	
o Kehittää uusi toimintamalli, jossa tuloksellisuus ja vaikuttavuus ovat parhaat mahdolliset: kehittyä valtakunnan parhaaksi työllisyyden palvelupisteeksi	

Mahdollisuuksia tarjoavat niin jo olemassa olevien resurssien parempi hyödyntäminen kuin uudet kehityskulut. Henkilökunnan ammattitaitoa voitaisiin hyödyntää paremmin, yhteistyötä on mahdollista tiivistää entisestään niin yhteispalvelussa kuin verkostojenkin tasolla ja toimintaa voidaan selkiyttää ja jämäköittää esimerkiksi selkeillä sopimuksilla työn- ja vastuunjaosta. Tällöin myös aikaa uskotaan vapautuvan enemmän aikaa ja voimavaroja varsinaiseen asiakastyöhön. Toiveena on joidenkin asiakkaiden kohdalla jopa asiakkaan tilanteen hoitaminen yhdellä asiointikerralla, jolloin eri viranomaisten asiat hoituisivat samalla kertaa. Asiakaskunta itsessään onkin suuri mahdollisuus: asiakkaiden elämäntilanteiden ja työllistymisedellytysten parantaminen sekä heidän varsinainen työllistymisensä on toiminnan kehittämisen keskiö ja voimavara. Myös seurannan ja tietojärjestelmien parempi yhteiskäyttö luo potentiaalia toiminnan kehittämiseksi. Lisäksi toiminnan myötä kasvava ammattitaito antaa mahdollisuuksia. Moni yhteispalvelun työntekijä näkeekin toiminnan mahdollisuutena sen jatkuvan kehittämisen ja kehittymisen: visiona voi olla jopa maan parhaaksi työllisyyden palvelupisteeksi kehittyminen. Esimerkiksi työvoiman palvelukeskuksen tulon sekä kehitteillä olevien asiakkaaksi ohjauskäytäntöjen toivotaan luovan tälle pohjaa

6.4 Uhat

Swot-vastausten perusteella Työllisyyden yhteispalvelu 25+:ssa on jo paljon toimivia käytäntöjä, mutta myös kehittämisen tarpeita. Uhkiksi nimetyissä asioissa toistuvat jo monet nykyisen toiminnan heikkouksiksi nähdyt puolet. Vaikka sosiaaliviraston työntekijöistä henkilökohtaisesti vain neljä vastasi tähän kysymykseen, minkä lisäksi hyödynnetään

sosiaalitoimen koulutuspäivän swot-kyselyn tuloksia, sosiaalitoimen ja työvoimatoimiston henkilöstön vastauksissa näyttäisi olevan selkeitä painotuseroja. Siksi näiden kahden ryhmän vastauksia tarkastellaan tässä yhteydessä taustavirastoittain. Yhteispalvelussa työskentelevien vastaukset esitetään aiempaan tapaan erikseen lopuksi.

6.4.1 Sosiaalitoimiston ja työvoimatoimiston työntekijöiden näkemykset

Taulukko 25: Taustavirastojen työntekijöiden maininnat uhista

Toiminnan uhkakuvat	
<i>Sosiaalitoimen työntekijöiden mainitsemia uhkia</i>	<i>Työvoimatoimiston työntekijöiden mainitsemia uhkia</i>
• Asiakastyön liukuhihnaistuminen ○ Riittämättömät resurssit ○ Toiminnan määräaikaaisuus • Henkilöstöresurssien niukkuus ⇒ ○ Yhteispalvelun resurssit ovat poissa esim. työvoimatoimiston tai Kelan työntekijöistä? • Kysymys yhteisistä tiedostoista	• Määrä korvaa laadun • Yhteispalvelun leimaantuminen ongelmallisten asiakkaiden palvelupaikaksi ○ Asiakkaiden passivoituminen, syrjäytyminen, työvoimatoimen peruspalveluiden käyttämättömyys ○ Tiedonkulku heikkenee muihin työvoimatoimiston työntekijöihin fyysisen erillään olon seurauksena ○ Ei löydetä yhteistä tavoitetta ja toiminta-ajatusta ○ Turhautuminen toteuttamiskelvottomiin aktivointisuunnitelmiin kaupungin epäonnistuessa järjestämään riittävästi kuntouttavan työtoiminnan paikkoja

Sarakkeissa ensiksi mainitut piirteet heijastelevat samaa asiaa: niukkojen resurssien luomaa uhkaa toiminnalle. Muina uhkina sosiaaliviraston virkailijat näkivät toiminnan määräaikaaisuuden sekä mahdollisuuden, että yhteispalvelun työntekijäresurssit vähentävät taustavirastojen työntekijämääriä. Lisäksi pohditaan haastetta yhteisistä tiedostoista. Työvoimatoimiston vastaajista osa puolestaan pelkää yhteispalvelun asiakaskunnan segregatiota: ”Kunpa tästä ei tulisi ongelmallisten asiakkaiden ”kaatopaikkaa”, mihin helposti lähetetään eri tahoilta hankalat/pulmalliset/”vaikeat” tapaukset.” Kaksi uhkista vastaajat liittävät suoraan omaan työhönsä työvoimatoimistossa. Pelkona on, että asiakkaat aktivoitumisen sijaan passivoituvat normaalissa työnhaussa jäädessään odottelemaan esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan paikkoja. Myös heikentynyt tiedonkulku

työvoimatoimiston ja yhteispalvelussa työskentelevän erityistyövoimaneuvojan välillä mainitaan uhkana fyysisen etäisyyden vuoksi. Kaksi viimeisintä uhkakuvaa – tavoitteiden selkeytymättömyys sekä kuntouttavan työtoiminnan paikkojen vähäisyys – mainittiin useasti jo toiminnan tämänhetkisiä heikkouksia pohdittaessa.

6.4.2 Yhteispalvelun työntekijöiden näkemykset

Seuraavassa taulukossa yhteispalvelun työntekijöiden mielipiteet uhkista on luokiteltu karkeasti kolmeen pääluokkaan: voimavarojen riittämättömyyden aikaansaamiin resurssiongelmiiin, näkemyserojen mahdollisesti aiheuttamiin uhkiin sekä konkreettiseen asiakastyöhön liittyviin vaaroihin. Etenkin viimeinen luokka ei kuitenkaan ole kovin selkeärajainen, vaan liittyy kiinteästi kahteen ensimmäiseen luokkaan.

Taulukko 26: Yhteispalvelun työntekijöiden näkemykset uhista (N= 11)

Yhteispalvelun työntekijöiden mainitsemat uhat
Resurssiongelmat
• Työntekijäresurssit liian vähäiset asiakasmääriin nähden - o Olemassa olevien resurssien väärä kohdentaminen - o Seurantaan ei riittävästi voimavaroja - o Esim. aktivointisuunnitelma - o Asiakkaita tulee enemmän kuin poistuu= räjähdysvaara - o Ei mahdollista riittävän asiakaslähtöisen työn tekoa - o Työmäärän/tuloksellisuuden rajaamattomuus • Kuntouttavan työtoiminnan liian pienet resurssit - Työtoimintapaikkojen riittämättömyys - o Etelä-Karjalan työ- ja asukastupa –yhdistyksen rahoitusongelmat - o Lappeenrannan kaupungin talousongelmat • Säästöjen kohdistuminen asiakaskohderyhmän tarvitsemiin palveluihin
Näkemyksiin liitettyt uhat
• Tavoitteiden, työtapojen, asiakasprosessien selkiytymättömyys - o Kuka asettaa, määräävätkö taustaorganisaatiot? - o Uhkana henkilöstön ja sidosryhmien sitoutumisen väheneminen - o Työryhmä ei ole ryhmäytynyt • Ylisuuret odotukset yhteispalvelun toiminnalle (asiakkaat/sidosryhmät) - o väärät odotukset nopeista tuloksista • Asenteet kunnassa, poliittisilla päättäjillä ja virkamiehillä - o Ohjausryhmän osoittama kiinnostuksen puute - o 25+ -projekti loppunut jo alkuunsa uusien suunnitelmien ja palvelukeskushankkeen painaessa päälle - o Etääntyminen aluesosiaalityöstä - o Imagokysymys

<i>Asiakastyöhön liittyviä uhkia</i>
• Asiakkaan motivoinnin epäonnistuminen - o Työntarjoajien riittämätön sitoutuminen perehdyttämiseen ja ohjaukseen - o Ei huomioida riittävästi muita toimijoita - o Ei osata tai halua jakaa tietoa - o Väkivalta, huumeet, päihteet

Nykyisten resurssien niukkuuden jatkuminen, joka nähdään jo olemassa olevan toiminnan heikkoutena, on yhteispalvelussa työtään tekevien vastaajien mielestä eräs suurimmista toimintaan kohdistuvista uhkista. Pahimmillaan toiminta voi lamautua, jos asiakasmäärät jatkavat kasvua, eikä voimavaroja kasvateta. Liian pienet resurssit eivät mahdollista myöskään riittävän syvällistä asiakastyötä ja heikentävät mahdollisuutta saavuttaa tällaisen työotteen vaatimaa luottamuksellista suhdetta asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Niinikään seurantaa ei kyetä järjestämään tarvittavalla tavalla, jos voimavaroja on niukasti. Uhkana ei kuitenkaan ole vaan voimavarojen vähäisyys, vaan myös niiden väärä käyttö.

Kuntouttavan työtoiminnan sujuvuutta uhkaavat puolestaan erityisesti kaupungin niukat taloudelliset voimavarat sekä Etelä-Karjalan työ- ja asukastupa –yhdistyksen rahoitusongelmat. Vaarana on työtoimintapaikkojen riittämättömyys. Myös yleisemmin säästöjen kohdentuminen juuri pitkäaikaistyöttömien tarvitsemiin muihin palveluihin mainitaan mahdollisena tulevaisuuden uhkana.

Näkemyserotkin voivat jatkossa haitata Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toiminnan kehittämistä. Tämän estämiseksi tarvittaisiin yhteistä näkemystä tavoitteista, työprosesseista, asiakkuudesta jne. Muuten vaarana on, kuten eräs vastaaja toteaa, että ”*työyhteisö alkaa muistuttaa asiakkaitaan – alkaa ajelehtia ilman suuntaa.*” Moni yhteispalvelussa työskentelevä mainitsee tulevaisuuden mahdollisena kielteisenä piirteenä myös siihen kohdistetut kohtuuttomat odotukset. Yhteispalvelun ulkopuolisista tahoista uhkakuviiin liitetään samoin toimintaa ymmärtämättömät poliitikot ja virkamiehet sekä oma ohjausryhmä. Yhteispalvelun kehittämisen mainitaan esimerkiksi ikään kuin jääneen palvelukeskushankkeen jalkoihin – ilmiö, joka havaittiin myös valtakunnallisessa yhteispalvelukokeilun arvioinnissa (Arnkil et al 2004). Yleisesti yhteispalvelun imagon muotoutuminen on paitsi mahdollisuus myös potentiaalinen uhka. Tällä viitattaneen osittain samaan seikkaan kuin työvoimatoimiston virkailijat edellä puhuessaan yhteispalvelusta ”vaikeiden asiakkaiden kaatopaikkana”?

Asiakastyöhön liittyy omat haasteensa, jotka luovat myös uhkakuvia. Asiakkaiden motivoiminen voi epäonnistua, samoin työntarjoajien sitoutuminen olla heikkoa. Päihde- ja muuten ongelmaiset asiakkaat voivat olla myös turvallisuusuhka. Myös yhteistyön epäonnistuminen on mahdollinen toimintaan liittyvä uhka.

7 ASIAKKaidEN KERTOMAA

7.1 Haastatellut asiakkaat

Arvioinnin ensimmäisessä vaiheessa on haastateltu yhteensä 20 asiakasta, joista kuusitoista yksilöhaastatteluina ja neljä ryhmähaastattelulla. Ryhmähaastatteltavina on ollut kuntouttavan työtoiminnan toisen ohjaajan ja työhönottajan yhteisistä, kaupungin vanhustyössä kuntouttavassa työtoiminnassa olevista asiakkaista koostuva naisryhmä. Asiakkaiden suostumuksella myös yhteispalvelussa projektiharjoitteluaan suorittava sosionomiopiskelija on haastatellut kaksi yhteispalvelussa aloitetun velkakartoituksen yhteisasiakasta osana arviointia. Kaksi yksilöhaastattelusta toteutettiin puhelinhaastatteluina. Kaikki haastateltaviksi valikoituneet henkilöt olivat tai olivat olleet vähintään kahden yhteispalvelun työntekijän yhteisiä asiakkaita.

Väliarviointiin käytettävä asiakashaastatteluaineisto on siten Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n kokonaisasiakasmäärään verrattuna melko suppea eikä sen ole tarkoituskaan kuvailla koko asiakaskunnan kokemuksia muutoin kuin esimerkinomaisesti. Toisaalta laadullisen tutkimuksen aineistona otos on määrällisestikin aika suuri. Haastatteluaineisto toimii myös taustamateriaalina arvioinnin toisessa vaiheen tutkimukselle. Pääasiallisena syynä haastattelujen määrään on arvioinnin resurssien rajallisuus. Kokonaisuudessaan asiakashaastattelut koostuvat kuitenkin 20:n asiakkaan kokemuksista ja rajoituksista huolimatta haastatteluaineisto antanee tietoa myös yksilötasoa yleisemmin – näin on erityisesti aktivointisuunnitelmiin ja kuntouttavaan työtoimintaan liittyvien kokemusten osalta. Toisaalta jo tutkimussuostumuksen antaminen rajaa tutkimusjoukkoa kokonaisotokseen verrattuna. Todennäköisesti yhtäältä kaikkein kriittisimmät ja toisaalta huonokuntoisimmat eivät ole antaneet suostumustaan haastatteluun.²⁶

²⁶ Eräs haastattelusuostumuksen jo antanut asiakas ei halunnutkaan tulla haastatteluun sen hetkisen heikon kuntosu vuoksi. Esimerkiksi Vilhunen (2004, 71) toteaa samasta haastateltavien valikoitumisprosessista, että

Haastateltavista viisi ensimmäistä valittiin satunnaisesti tutkimussuostumuksen haastatteluun antaneiden asiakkaiden joukosta. Tämän jälkeen maahanmuuttaja-asiakkaista valittiin arpomalla yksi²⁷ ja velkakartoituksessa käyneistä asiakkaista kaksi asiakasta haastatteluun. Huomattava on, ettei velkakartoitusasiakkaista ollut tässä vaiheessa antanut suostumusta kuin kolme henkilöä; maahanmuuttajahaastateltava valittiin kuuden asiakkaan joukosta. Loput yksilöhaastatteluissa käyneet henkilöt on valittu kohdennetusti terveydenhoitajan, eläkemahdollisuuksien selvityksiä tekevän sosiaaliohjaajan ja Kelan vakuutussihteerin pääosin yhteisistä asiakkaista (vähintään kahden asiakas näistä), jotka yleensä ovat samalla olleet myös aktivointisuunnitelman ja kuntouttavan työtoiminnan piirissä.

Haastatelluista asiakkaista kahdeksan on ollut miestä ja kaksitoista naista – naisasiakkaiden suurempaa määrää selittää osaltaan se, että kaikki ryhmähaastatteluun osallistuneet neljä henkilöä olivat naisia. Haastateltavien ikä on vaihdellut vajaasta 30 vuodesta lähes 60-vuotiaiksi. Kolmen asiakkuus on jo päättynyt yhteispalvelussa: kahden koulutuksen aloittamisen vuoksi ja yhden eläkkeen saamisen seurauksena.

Haastateltujen asiakkaiden asiakaspolut haastatteluhetkellä Työllisyyden yhteispalvelu 25+:ssa voidaan tiivistää seuraavaan kaavioon. Tiedot on kysytty haastateltavilta ja tarkistettu jälkikäteen yhteispalvelun asiakasrekisteristä:

”vain riittävän vahvat osallistuvat.” Toisaalta myös heikommassa tilanteessa olevia asiakkaita on mitä ilmeisemmin saatu tässä tutkimuksessa haastateltavien joukkoon ennen kaikkea yhteispalvelun työntekijöiden asiakasvastaanottonsa yhteydessä pyytämien suostumusten kautta. Tällöin asiakkaille on pystytty perustelemaan suostumuksen antamisen tärkeyttä ja muutoinkin kannustamaan tutkimukseen osallistumisessa. Useat yhteispalvelun työntekijät lisäksi arvioivat vapaamuotoisissa keskusteluissa, että kaikkein kielteisimmän asiantuntijien suhtautuvia asiakkaita tuskin haastateltavien joukosta löytyy. Asioimistilanteissa, joissa asiakas selkeästi osoitti jo itse tilanteen olevan epämieluisa, ei enää haluttu yllyttää kielteisiä reaktioita pyytämällä haastattelu-suostumusta.

²⁷ Tämä haastattelu käännettiin asiakkaan läsnä ollessa suomeksi kannettavan tietokoneen avulla. Käännöstä muokattiin myöhemmin hieman puhekielisemmäksi niin, ettei haastattelunäytteistä voisi päätellä, mitkä niistä ovat tästä kyseisestä haastattelusta.

Taulukko 27: Haastatellut asiakkaat (N= 20)

<i>Haastateltujen asiakkuusyhdistelmät</i>	<i>Haastateltujen lukumäärä</i>
Aktivointi + kuty	3
Aktivointi + kuty + työhönottaja/ryhmätoiminta	4
Aktivointi + kuty + elma	1
Aktivointi + kuty + elma+ Kela	1
Aktivointi + kuty + Kela	1
Aktivointi + kuty + elma + terveydenhoitaja	1
Aktivointi, kuty, elma, Kela + työhönottaja	1
Aktivointi + kuty + terveydenhoitaja + Kela	1
Aktivointi + kuty + terveydenhoitaja + velkakartoitus + Kela	1
Aktivointi + kuty + velkakartoitus	1
Aktivointi + terveydenhoitaja	1
Aktivointi + elma + terveydenhoitaja	1
Aktivointi + terveydenhoitaja + Kela	1
Elma + terveydenhoitaja	1
Terveydenhoitaja + Kela	1

Taulukosta voi huomata, että haastateltavilla on ollut hyvin monenlaisia asiakaspolkuja yhteispalvelun asiakkuutensa aikana, mikä pätee myös yleisemmin yhteispalvelun asiakkuuksiin. Taulukosta on samoin helppo nähdä haastateltavien henkilöiden asiakkuuksien keskittyminen tiettyihin yhteispalvelun toimintamuotoihin: 18:lle haastatelluista asiakkaista on tehty aktivointisuunnitelma. Valtaosa – 15 – heistä on osallistunut myös kuntouttavaan työtoimintaan. Seitsemän henkilöä on lisäksi ollut terveydenhoitajan asiakkaina, kuusi eläkemahdollisuuksien selvittelyssä (näiden lisäksi yksi haastateltava oli itsenäisesti hakenut eläkettä, josta hänellä oli menossa valitusprosessi kielteisten päätösten seurauksena); seitsemän oli asioinut Kelan vakuutussihteerin luona yhteispalvelussa sekä kaksi velkakartoituksessa. Haastatteluaineisto kuvaakin selvimmin ja parhaiten asiakkaiden kokemuksia aktivointisuunnitelmien teosta sekä kuntouttavasta työtoiminnasta; muun toiminnan osalta haastattelut kuvaavat asiakkuuskokemuksia suppeammin. Tätä asiaa korostaa vielä se, että haastatteluissa kaikki haastateltavat eivät osanneet/muistaneet kommentoida kaikkien asiakkuutensa aikana kohtaamiensa yhteispalvelun työntekijöiden työtä (ks. tarkemmin seuraava alaviite).

7.2 Aiemmat palvelukokemukset

Välittömästi ennen yhteispalveluasiakkuuttaan haastateltavista lähes kaikki olivat olleet työvoimatoimiston asiakkaita (poikkeuksena kaksi asiakasta, joista toinen kommentoi, ettei ollut asioinut työvoimatoimistossa vuoden 1995 jälkeen ja toinen, ettei ollut käyttänyt työvoimatoimiston palveluja vuosikausiin) ja selvästi yli puolet myös sosiaalitoimen asiakkaita: kuusi henkilöä ilmoitti, ettei ole asioinut toimeentulotuen vuoksi sosiaalitoimistossa. Tiedot ilmenivät lähinnä pyydettyä asiakkaita vertailemaan yhteispalveluasiakkuuttaan aiempiin asiakkuuskokemuksiinsa sosiaalitoimessa ja työvoimatoimistossa. Kun asiakashaastatteluja oli tehty jo 17, kukaan haastatelluista asiakkaista ei maininnut käyttäneensä Kelan vakuutussihteerin palveluja yhteispalvelussa, vaikka jälkikäteen tarkistettaessa neljä oli yhteispalvelun omassa asiakasrekisterissä merkitty myös yhteispalvelun Kelan asiakkaiksi.²⁸ Tästä syystä aineistoa täydennettiin vielä kolmella asiakashaastattelulla, joihin Kelan vakuutussihteerin pyysi suostumukset asiakkailtaan. Näissä haastatteluissa vain yksi asiakkaista vertasi kokemuksiaan aiempiin Kelan toimistossa käynteihinsä.

Koska yhteispalvelun asiakkuus vertautui taustavirastoissa – ennen kaikkea sosiaalitoimistossa ja työvoimatoimistossa – asiointiin ja koska nämä toimistot yhdessä Kelan kanssa ovat taustalla myös koko Työllisyyden yhteispalvelu 25+ -kokeilussa, asiakkuuskokemuksia on luontevaa lähteä tarkastelemaan esittelemällä asiakkaiden haastatteluissa esiin nostamia kokemuksiaan näistä virastoista. Kelan osalta kommentit ovat selkeästi niukempia kuin työvoimatoimistoa ja sosiaalitoimistoa koskien, mutta ne esitetään kuitenkin erillisenä alalukunaan. Terveystieteiden osalta olisi ollut mahdollista pyytää haastateltavia vertaamaan asiakkuuttaan terveyskeskuksessa käynteihin, mutta tätä

²⁸ Haastatteluja tehnyt tutkija ei osannut varautua asiakkaiden unohtelemissiin eikä tietoa siksi etukäteen tarkistettu yhteispalvelun asiakastiedoista tai työntekijöiltä. Toisaalta haastatteluja aloitettaessa yhteispalvelun asiakasrekisteriä ei oltu vielä täysin näiltä osin päivitetty. ”Unohtelemissia” tapahtui paitsi Kelan asiakkuuden suhteen, myös suhteessa terveydenhoitajan luona käynteihin sekä aktivointisuunnitelman tekoon – tosin viimeksi mainitun aluksi huomiotta jättäneet asiakkaat muistivat yleensä tapahtuman myöhemmin haastattelun kuluessa. On vaikea saada varmaa tietoa siitä, miksi joidenkin työntekijöiden luona asiointit saattoivat joiltakin asiakkailta unohtua tai miksi niitä ei muista syistä mainittu. Näyttäisi kuitenkin siltä, että jonkin työntekijän luona käynti mahdollisesti unohtui sen kertaluonteisuuden ja asiakkuuden alkuvaiheessa tapahtumisen vuoksi. Sitä ei välttämättä ainakaan aluksi muistettu myös silloin, kun se oli liittynyt samalla asioimiskerralla tutummaksi tulleen työntekijän kanssa asiointiin (esim. aktivointisuunnitelman teko saattoi jäädä aluksi mainitsematta, jos sitä oli välittömästi seurannut kuntoutuksen työtoiminnan ohjaajan luona käynti.) Muutama haastateltava tunnisti muistamattomuutensa ja saattoi pahitellen todeta sen liittyvän muuten huonoon kuntoonsa, esim: ”*Jos on pakko sanoo niin en muista. Mulla toisissaan sillo oli pitkä juoppoputki, saatoin olla päissänikin, silleen sekasin.*” Mahdollisesti etenkin terveydenhoitajan luona asiointi saatettiin jättää myös sen koetun arkaluonteisuuden vuoksi mainitsematta?

mahdollisuutta ei osattu hyödyntää vasta kuin viimeisimmissä haastatteluissa ja näistäkin vain neljässä kysymys oli haastateltavalle relevantti (oli asioinut yhteispalvelussa terveydenhoitajan luona).

7.2.1 Asiointi työvoimatoimistossa

Useimmat haastatelluista kertoivat kokemuksistaan työvoimatoimiston asiakkaana. Kokemukset vaihtelivat laidasta laitaan, mutta monelle työvoimatoimisto näyttäytyy melko lailla kaavamaisena toimistona, jossa hoidetaan muodollisuudet eli rutiininomaisesti päivitetään työnhakutiedot sekä uusitaan työnhaku. Paljon tästä enempään ei työntekijöiden aika riitä, vaikka usean haastatellun puheen taustalla kuultaa ajatus siitä, ettei tämä ole riittävää palvelua tai että pahimmillaan palvelua ei ole lainkaan. Tuntoja työvoimatoimiston liukuhihnamaisuudesta kuvataan kriittisimmillään muun muassa seuraavasti:

H1: *”Se o iha sama. Terve. Ai sie oot se. Terve. Just ja täs on uus aika. Kiitos näkemii. Tuota päivitetäänhän: onks siulla tullu mitään uutta työhistoriaa? No ei oo tullu. Selevä. Siis iha noin kärjistetysti tai ei nyt kärjistettynäkään, mut noin yleismalkaisesti. Esitellään kukas sie oot ja tos on uus aika. Onks sulla mitää työhistoriaa. Niinhä se työkkärissä on.[...] Seku työttömän pitää käyä tietyin välein ilmoittautumassa et tän näkönen mä oon, terve. Et jos sä haluut töitä, mitä mä oon saanu. Koskaan en oo saanu työvoimatoimiston kautta. Et kyl se on iha muist, muist, muista lähteistä. Kursseille ne laittaa, se on jännä. Sitä ne tekee. Se on yks toimisto. Kurssiarkistokeskus se. Niihi ne laittaa.”*

H8: *”On täält [Työllisyyden yhteispalvelu 25+:sta] saanu sentäs työpaikan [viittaa kuntouttavan työtoiminnan paikkaan] ainakin joksikin aikaa. Ajat saa nopeemmin varmaan. Ja sit näitä näkee pikkasen useemmin kuin kerran vuodessa. Ei tarttee kuin työvoimatoimistoon soittaa, niin se antaa puol vuotta aikaa lisää.”*

H14: *”Tänä päivänä ei työvoimatoimiston kautta voi odottaa yhtään mitään. Se on semmonen firma, että siitä voi naulata ovet kyllä kiinni kokonaan.”*

Toisaalta asioinnin helppous – aina ei tarvitse edes paikalle mennä, vaan pelkkä puhelinsoitto riittää – voidaan nähdä myös myönteisenä. Tämä ilmeni joinakin ”hommat hoitu työkkärissä” –tyylisinä kommentteina. Poikkeuksena pelkkään tietojen päivittämiseen mainitaan kurssit, joita tarjotaan ehkä liiankin innokkaasti (H1). Toisaalta kurssien tarjoaminen voidaan kokea myönteisestikin tapana tarjota muutosta työttömänä oloon, mutta syy työvoimatoimiston palvelujen riittämättömään käyttöön nähdäänkin itsessä:

H2: *”Tää on kuin yö ja päivä. Tää [Työllisyyden yhteispalvelu 25+] on se päivä. Työkkäri, se on kuin liukuhimmalla, siel käy vaan ilmoittautumassa. Ei sinänsä oo huonoja kokemuksia työvoimatoimistosta. On sinänsä omaa saamattomuutta: oishan siellä ollu kaikkee, kurseja, ku ois vaan hakeutunu.”*

Eräs haastateltava (H6) näkee kurssien tarjoamisen ylipäättään keskeisenä kokemuksenaan työvoimatoimistosta ja pääerona yhteispalveluun: *”Työvoimatoimistossa ehotetaan kurseja, mutta tääl miun tilanne oli toinen: miulla oli jo paikka, joka piti vaan paperille pistää.”*

Yksi haastateltu (H4) sen sijaan oli kyllä kokenut saaneensa työvoimatoimistosta siellä vielä aktiivisemmin asioidessaan työtarjouksia, ehkä liikaakin ja etenkin vääränlaisia, itselleen sopimattomia: *”Siellä tuputetaan iha väkisi noita töitä ja semmosia just iha sontahommia, mitkä ei kiinnosta. Ni sit väkisi pitäs mennä tai sitte tulee niinko karenssi. Se on niinko pakko semmosta.”* Vastaavaa kritisoi myös eräs toinen haastateltu asiakas, joka koki, ettei työtarjouksia annettaessa oltu huomioitu hänen ammattitaitoaan, muttei myöskään terveyden asettamia rajoitteita. Lisäksi palvelukokemuksia leimasi työntekijöiden tönkeytyneeksi koettu käytös:

Haastattelija: *”... Minkälainen kokemus siulla on muuten työvoimatoimiston työstä?”*

H19: *[... A]inakin se henkilö, mikä mulla on Lappeenrannan työkkärissä ni ne neuvoo ja tuota noin ... Hyö on hyvin ilkeitä yleensäkin. Hyö ei neuvo mitään. Hyö ajattelee ... Totta kai nykyisin pitäs ottaa työ kun työ vastaan, mutta tuota noin, et jos on niin hölmö niin kuin miekin koulutin itteni [] omaan ammattiini, mut mä en saa omaa ammattia vastaavaa töitä sitten. Et tuota noin. Emmie halua siivota toisten paskasia jälkiä mihinkään kotisiivousrinkiin. Ei mun selkäni kestä sitä, ei se kestä mun omaa työtänikään, mut silti sillon aikoinaan, kun se kesti vielä niin ei saanu omia vastaavia töitä. Voi olla et tää paikkakuntaki on niin pieni, mut ...”*

Eräänä erona mainitaan myös työvoimatoimiston hierarkkisuus: siellä ei tavallinen työtön johtajaa näe päinvastoin kuin yhteispalvelussa. Samalla puhuja (H13) esittää kuitenkin kriittisen näkemyksensä ylipäättään virastojen (yhteispalvelu mukaan lukien) turhaksi kokemastaan vanhojen asioiden käsittelystä:

H13: *” Siin mielestä eros, että mie tuota johtajaa näin, ku se noita vanhoja papereita tonki, mikä ei niinku periaatteessa kovin paljon auta tähän päivään. Tää on miun käsitys asiasta. Siihen vaan, mikä on tämän päivän ... Et niitten vanhojen asioitten tonkiminen ei oo...”*

Kaksi haastateltavaa oli aiemmin saanut työvoimatoimiston määrämän karenssin, vaikkei kumpikaan heistä katsonut suoranaisesti kieltäytyneensä töistä. Tämä oli vienyt luottamuksen työvoimatoimistoon. Tätä taustaa vasten peilattiin myös kokemuksia työllisyyden yhteispalvelu 25+:sta:

H17: ”Siin oli monenlaista vaihetta sen työvoimatoimiston kanssa, kun mie jouvuin työttömäks – miut niinku irtisanottiin ... Ne esitti monenlaista asiaa, näitä koulutuksia. Se oli vuonna –xx. Mitä ne nyt ol, kurssuja ja koulutuksia. Tai sit niitä tul, niitä läheteitä miul kottii. En mie kieltäytyny periaatteessa. Sit ne viimoitteen laitto kirjeen, miult katkastiin liiton raha. Sillo miun pinna palo. Aattelin et nyt saa loppuu pelleily.[...] [A]attelin et pärjään. Ei sielt työvoimatoimistosta mitää apuu. Täältä kautta se onnistu sitte. Tää suhtauvuttii vähä toisela tavalla. Silleen et ne ymmärsi, mikä nyt on tää tilanne, kun asioista haasteltiin. Se ol iha hyvä asia. Miekii käin siel työvoimatoimistossa – mie en tarvii teijän apua enää täs vaiheessa, kun sain eläkepäätöksen. Poistivat työnhakijana.”

H16: ”Sitku mie en kieltäytyny kurssille menosta, mut mie sanoin, et mie oon niin paljon koulutusta saanu ja mie en tarvii enää niitä kurssuja. Se katottii kieltäytymiseks. Mie sanoin, et mie en välttämättä lähe, mut jos tarvis vaatii nii mie lähen. En kieltäytyny. Kuitenki mie sain karenssin siitä. Sillo mie en kattonu tarpeelliseks enää. Jos ei nää ammatit riitä ...”

Läheskään kaikki haastatelluista eivät kuitenkaan jaa tällaisia osin arvostelevia näkemyksiä työvoimatoimistosta – päinvastoin usealla on ”omaan” työvoimaneuvojaan tai muuhun työvoimatoimiston työntekijään hyvä suhde ja asiointi pelaa. Aktivointisuunnitelman tekotilanteen melko kielteisenä kokenut asiakas sanookin (H3): ”Kyl miusta on ollu mukavampi mennä suoraan työvoimatoimistoon, jos vertaa siihen aktivointiin. Siellä hommat hoitu ihan hyvin työkkärissä.” Ja jatkaa hetken päästä kertoen aiemmasta kokemuksestaan työnhakusuunnitelman teosta: ”Mie oon käyny suunnitelmaa tekemässä työvoimatoimistossa, kaks tuntii kesti. Oli niin rattosa hetki. Tosi mukava se. Väliin vitsiä heitti. Meil oli niin hauskaa sen kans.” Toinen, tällä hetkellä kuntouttavassa työtoiminnassa oleva, asiakas (H5) vertaa työvoimatoimiston työvoimaneuvojalta saamaansa palvelua yhteispalvelun kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan työhön arvostaen molempia yhtä lailla: ”N.N. ollut 10 vuotta miun, et he molemmat [työvoimatoimiston työvoimaneuvoja ja kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja] selvis ihan samalla tavalla. Ihan ok molemmat. Kävivät tosin paikan päällä, kuuluu varmaan asiaan.” Myös eräs työvoimatoimiston tämänhetkistä toimintaa kritisoiva asiakas (H1) muistelee aiempia kokemuksiaan työvoimatoimistosta, jolloin siellä

ehdittiin vielä panostaa yksilölliseen asiakastyöhön: *”Niihä se joskus aikoinaa oli – joskus työkkärissä hyvinä aikoina. N. N.:kö se oli, se teki työkkärissä iha samalla tavalla. Se teki aikoinaa – miul oli kavereita. Se sai ne kaupungille. Se kävi ite hakee, soitti. Se oliki nii jännä ko se sai sit vissiin lähtee sit sieltä. Se vissii virkamiehestä riippuu paljon seki homma. Mut se oli sillo – täst o jo aikaa.”* Lisäksi aineisto sisältää erään asiakkaan (H18) maininnan omien asioidensa yleisesti hyvästä hoidosta työvoimatoimistossa – samalla hän tosin toteaa, ettei ollut juurikaan asioinut siellä.

7.2.2 Asiointi sosiaalitoimistossa

Koska moni haastateltu ei ollut asioinut oman ilmoituksensa mukaan sosiaalitoimistossa, kaikki eivät osanneet myöskään kommentoida mahdollisia eroavaisuuksia suhteessa yhteispalveluun. Toisaalta muutamalla oli kokemusta sosiaalitoimesta lasten huolto- ja elatussopimusten tekoon liittyen ja he kommentoivat tältä pohjalta näkemyksiään. Ylipäättään sosiaalityö ilmeni haastateltavien puheessa hyvinkin kapea-alaisesti lähinnä vain raha-asioihin liittyväksi ja ero yhteispalveluun saatettiin nähdä lähinnä tätä kautta esimerkiksi todeten sosiaalitoimistosta, että sieltä saa (H6): *”aivan erilaista palvelua: käsiteltiin raha-asioita”*. Tämän vuoksi eräs haastateltava (H1) totesikin, että *”sosiaalitoimistoo ku ei voi verrata mitenkää tähä”* viitaten tällä käsitykseensä, että yhteispalvelussa keskitytään lähinnä työllisyyskysymysten hoitoon ja sosiaalitoimistossa toimeentulotukiasioihin. Toinen vastaaja (H14) puolestaan kommentoi sosiaalitoimea sanoen, että siellä on *”erilaista palvelua, mutta ihan eri alueelta.”* Seuraavassa kaksi näytettä kahden myös sosiaalitoimistossa pitkään asioineen yhteispalvelun asiakkaan näitä kahta virastoa vertailevista kommenteista:

Haastattelija: *”No osaisit sie vertailla sosiaalitoimistoon? Mikä tässä on se ero?*
H4: *Tääl o kaikki sujuvampaa. Eihä siel mitä muuta kuin mätetä se rahalappu käteen ja arvostellaan ja tehä vaikka mitä, mut tääl ku ei arvostella ketää. Iha hirveen iso ero. [...] Ei oo tarvinnu vielä ovia paiskoo tai lähtee pois kesken palaverin ...*

Haastattelija: *Onks siulla semmosiakin kokemuksia?*

H4: *On, on. Just sosiaalitoimistosta, on, on. Mie nyt oon muutenki vähä omalaatune tapaus.”*

Haastattelija: *”Erooko tää miten siun kokemuksista sosiaalitoimistosta?”*

H2.: *”Eroo. Tää [Työllisyyden yhteispalvelu 25+] on aika kattavasti, katellaan silleen minkälainen vointi on, henkisesti ja fyysisesti. [...] Ei siel*

[sosiaalitoimistossa] oikeestaan [tapahdu paljon mitään]. Siellä käy sitä vaan toimeentuloa hakemassa.”

Muutama haastateltava (H3, H7) antoi arviointinsa sosiaalitoimistosta numerolla eikä tämä arvosana ollut kovin korkea, vaikka asteikkona käytettiin numeroita 1-10: ”*Jos muuten pitäis arvosana antaa niin 4 ½.*” Toinen haastateltu tyytyi antamaan arvosanan 4. Sosiaalityöntekijöitä kohtaan tunnettua epäluuloa ja luottamuspulaa muutama haastateltu kommentoi myös kertoessaan kokemuksistaan aktivointisuunnitelman teosta (ks. kohta 7.4.1.)

Haastateltujen joukkoon mahtui kuitenkin myös eräs myönteisemmin sosiaalitoimiston työhön suhtautuva henkilö (H20). Vaikka hänkin oli kokenut toiminnassa olevan puutteita, hän kuitenkin ymmärsi etenkin työntekijäresurssien niukkuuden vaikuttavan asiaan. Ehkä asioita ei aina saa hoidettua heti, mutta kyllä ne kuitenkin tulee tehtyä:

H: ”*Entäs sitten sosiaalitoimistokokemuksista?*

H20: *Sosiaalitoimisto on tuota niin ... Toimii, ihan se niin, kun toimii. Mie tiedän, et siellä on työvoimapulaa ja kaikki ei tuu hoidettua ajallaan, mut tuota ei mulla oo minkään näköstä sen kummempaa valittamista. Aina kaikki saa hoidettua kuitenkin. Ennemmin tai myöhemmin. Kyl siel yleensä jatkuvasti jotain jää hoitamatta, mut ... Mutta mie kun oon niinku niitten riesana siellä. Suurin osa miun laskuista ja muuta niin kun niin ... Jos on huomauttamista niin ei muuta, kun otat sinne yhteyksiä niin, saan...Asiat on järjestyksessä. Ei siin mitään. Ei ne oo saanu omiin merkintöihini sen kummempia miinuksia et kaikki asiat on ajoissa kumminkin.”*

7.2.3 Asiointi Kelassa

Kelan osalta saadut tiedot ovat hyvin niukkoja, koska, kuten aiemmin on mainittu, valtaosa asiakkaista ei maininnut yhteispalvelussa tapahtuneista asioinneista Kelan vakuutussihteerin luona, eikä siten pystynyt vertaamaan palvelukokemuksiaan. Muutoin, erillisenä yhteispalveluun liitetyistä kokemuksista, asiointikokemuksia ei kartoitettu. Vain kaksi vakuutussihteerin haastatelluista asiakkaista mainitsi kysyttäessä asioineensa Kelan toimistossa viime vuosina kommentoiden kokemuksiaan varsin niukkasanaisesti. Asiointikokemuksia leimaa niin riittämätön palvelu kuin työntekijöiden kielteinen asenne:

V19: *Hannele ainakin suhtautu ja neuvo ihan eri lailla kuin ne Kelalla. Mä oon tottunu Kelan ihmisiin, et ne on ainakin täällä Sammonlahessa hirveen töykeitä.*

H20: Kelaa ... Mä en oo oikein kovin paljon ollu tekemisissä muuta, ku vissiin [sanoo ajankohdan], kun mie läksin heti leikkauksen jälkeen, läksin tänne x-kurssille niin tota niin, niin se vähän takelteli, mutta ... Ja niitten kanssa vähän on takellellu.

Yksi muu asiakas, joka ei ollut asioinut Kelan työntekijän luona yhteispalvelussa nosti muutoin hieman laajemmin esiin aiemmat kokemuksensa Kelan asiakkuudesta, jolloin tässä kommentissa esitetyt kokemukset vertaantuvat edellä esitettyihin kommentteihin työvoima- ja sosiaalitoimistojen virkamiesmäiseksi ja byrokraattiseksi mielletystä palvelukulttuurista:

H9: ”Kela lähetti lapun et hae ... Se on vissiin se kuntoutustuki vai mikä se on. Ne lähetti lapun et hae sinne ja laitto sairasloman poikki ja lähetti semmosen lausunnon et heidän mielestään oon kykenevä tekemään niitä töitä, mitä oon tehny ennenkin. Et tää lääkärinlausunto ei painanu niin paljon. Kelan lääkärit ties paremin sen asian näkemättä ...”

Kelan osalta kommentit ovat kuitenkin niin vähäisiä, ettei niiden perusteella voi perustellusti yleistää yhteispalvelun asiakkaiden kokemuksia laajemmalti. Olettaa kuitenkin voinee, että asiakkaiden joukossa lienee enemmänkin sellaisia henkilöitä, jotka ovat ainakin osittain pettyneet myös Kelan palvelujen suhteen. Toki myönteisiäkin kokemuksia omaavia varmasti löytyy.

Kootusti voisi todeta haastateltujen yhteispalvelun asiakkaiden keskuudessa esiintyvän hyvin paljon viranomaiskriittisyyttä suhteessa työvoimatoimiston, Kelan ja erityisesti sosiaalitoimiston (etenkin toimeentulotuki)työhön. Useimpien haastateltujen mukaan näissä toimistoissa ei ole riittävästi aikaa asiakkaalle eikä heidän tilannettaan ole aina pystytty käsittelemään riittävän yksilöllisesti. Liukuhihnamainen kokemus asioinnista nousee voimakkaasti esiin asiakkaiden kertomuksissa: työvoimatoimistossa ja sosiaalitoimistossa saa kyllä yleensä muodollisesti asiansa hoidettua, mutta liian usein palvelu rajoittuu vain kaikkein välttämättömimpään. Työvoimatoimiston osalta arvioinnit jakautuvat kuitenkin selkeämmin kahtaalle: myös myönteisiä asiointikokemuksia on usealla haastatellulla. Todennäköisesti useammalla kuin mainitulla yhdellä haastatellulla on myönteisempiäkin kokemuksia myös sosiaalitoimen asiakkuudesta, mutta haastattelun yhteydessä tätä ei tuotu esille, koska

monikaan ei katsonut kykenevänsä vertailemaan yhteispalvelun työtä sosiaalitoimen työhön niiden suureksi koetun erilaisuuden vuoksi.

Yhteispalvelukokeilun väliraportissa arviointitiimi (Spangar et al 2003, 47) vertailee yhteispalvelukokeilun myönteistä asiakaspalautetta mm. Ahon, Paanasen ja Tuomikosken tutkimuksiin työhallinnon, sosiaalitoimen ja Kelan asiakastyytyväisyystasoista. Näissä tutkimuksissa mainittujen virastojen asiakkaiden asiakastyytyväisyys on todettu yleensä ottaen olevan melko korkealla tasolla, tosin mainitussa Helsingin kaupungin sosiaalitoimea koskevassa tutkimuksessa muita tahoja matalammalla. Tällaiset tutkimustulokset vain korostavat tässä arvioinnissa esiinnoussutta asiakkaiden etenkin työvoima- ja sosiaalitoimiin kohdistamaa viranomaiskriittisyyttä. Työvoima- ja sosiaalitoimen asiakkaiden keskuudessa esiintyvä viranomaiskielteisyyys ja kokemus virastojen byrokraattisuudesta ilmiönä sinänsä on todettu monissa tutkimuksissa (esim. Mäntysaari, 1991; Rostila 1997). Yksi uusimmista työhallintoa koskevista puolestaan lienee Hietaniemen (2004, esim. -7; 71-75) liseniaattitutkimus, jossa hän toteaa, ettei ikääntyvien pitkäaikaistyöttömien hallinnolle osoittama luottamus ole erityisen vahvaa. Myös esimerkiksi Vilhunen (2004, 63-66) toteaa virallisten virastojen kantavan ”pahan roolia” haastattelemiensa, työttömien työkykyarvioinnissa olevien henkilöiden puheessa. Ehkä kontekstista johtuen erityisen kriittisiä Vilhusen haastattelemat henkilöt olivat terveydenhuoltoa kohtaan, vaikka myös vakuutuslaitokset sekä työvoimatoimisto saavat osansa arvostelusta.

Myöskään moniammatilliset työmuodot eivät saa automaattisesti osakseen asiakkaiden myönteistä suhtautumista. Kokko, joka sosiaalityön väitöskirjassaan (2003, erit. 127-170; ks. myös Tanninen, T. & Julkunen, I. 1993, 163) tutki haastatteleamalla asiakkaiden (n= 15) kokemuksia kuntoutuksen yhteistyöryhmästä, toteaa joidenkin asiakkaiden myönteisistä kokemuksista huolimatta, ettei kaksi kolmasosaa haastatelluista asiakkaista kokenut työryhmän toimintaa kuntouttavaksi tai rohkaisevaksi. Kielteisille kokemuksille oli ominaista tapaamisten näkeminen rutiininomaisina ja työntekijöiden välinpitämättöminä ja asiakkaiden kertomuksia epäilevinä. Kokko (emt., 137) viittaa Pohjolaan, joka katsoo epäluottamuksen punoutuneen monin tavoin auttamisjärjestelmän sisälle. Kriittisimmillään auttajat eivät usko autettaviinsa, jotka eivät puolestaan luota työntekijöihin ja järjestelmän haluun ja kykyyn auttaa. Tällöin myrkyttävät mahdollisuudet auttaa. Vastaavasti myönteisiä kokemuksia saaneilla asiakkailla yhteiset palaverit olivat synnyttäneet luottamusta työntekijöitä kohtaan: työntekijöiden katsottiin välittävän asiakkaista ja heidän vaikeuksistaan.

Vaikka sosiaalisen auttamistyön asiakkaista monien onnistuu luoda luottamuksellinen suhde työntekijäänsä, ehkä vielä huomattavasti useampi on monin tavoin kovia kokenut eikä tämä onnistu helposti. Särkelän (2001, 35-36) toteaaakin tällaisesta tilanteesta: *”Voi olla, että työskentelysuhteen alussa asiakkaalla ei kerta kaikkiaan ole yhtään hyvää syytä luottaa työntekijään. Asiakkaan luottamus on voitettava yhteistyön aikana. Itse asiassa asiakkaan ei kannata luottaa työntekijään, joka ei ole hänen luottamuksensa arvoinen ja on aivan oikein ja normaalia, että asiakas testailee työskentelyn kuluessa työntekijän luotettavuutta. Niinpä luottamuksellisen työskentelysuhteen muodostumiseen saattaa kulua pitkäkin aika.”* Tämän arvioinnin yhteydessä olennaista on, että edellä esitetyissä vertailuissa taustavirastojen työhön nousee myös alustavasti esiin haastateltujen asiakkaiden kokemuksia yhteispalvelun heille tuomasta lisähyödyistä verrattuna hankkeen emotoimistoissa asiointiin. Samalla näyttäisi siltä, että luottamuksellisten suhteiden syntyminen asiakkaan ja työntekijän välille on merkittävä yhteispalvelun tuoma parannus monen asiakkaan kohdalla.

7.3 Asiakkaaksi tulo

Haastatelluista seitsemän oli kertomansa mukaan ohjautunut yhteispalvelun asiakkaaksi sosiaalitoimiston kautta – yhdellä heistä oli jo ennen yhteispalvelua alkanut asiakkuus eläkemahdollisuuksien selvittelyssä – sekä seitsemän työvoimatoimiston kautta. Viimeksi mainituista yhdellä asiakkuutta oli edeltänyt Nuorten yhteispalvelu Vinssin asiakkuus. Kaksi katsoi työvoimatoimiston ja sosiaalitoimiston yhteisesti ohjanneen heidät yhteispalveluun. Yksi haastateltu ei osannut sanoa ohjaavaa tahoa, mutta muisteli, että alkukipinä olisi ehkä lähtenyt hänestä itsestään. Mielenkiintoisesti kaksi muuta oli tullut yhteispalvelun asiakkuuteen sattuman ja oman halukkuutensa seurauksena. Molemmissa tapauksissa he olivat työskennelleet – toinen vapaaehtoisena, toinen harjoittelussa – paikassa, johon yhteispalvelun kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja oli sattumalta soittanut etsiessään kuntouttavan työtoiminnan paikkoja. Aktivointisuunnitelman teon jälkeen nämä henkilöt olivat jatkaneet omasta toiveestaan kuntouttavassa työtoiminnassa itselleen jo tutussa paikassa. Yhdelle asiakkaalle työnantaja oli ehdottanut kuntouttavaa työtoimintaa tämän ollessa harjoittelussa yhdistyksessä, mistä hän olikin innostunut ja hänelle oli tehty aktivointisuunnitelma, minkä jälkeen hän oli mennyt kuntouttavaan työtoimintaan kyseiseen paikkaan.

Selvästi yli puolet haastatelluista ei osannut nimetä omanneensa yhteispalvelua kohtaan mitään erityisiä odotuksia asiakkaaksi tullessaan. Tätä perusteltiin ennen kaikkea toiminnan uutuudella ja tuntemattomuudella: yksinkertaisesti ei tiedetty, mitä yhteispalvelun työltä odottaa²⁹. Lisäksi eräs haastateltu (H19) pohti odotusten puuttumista peilaten asiaa aikaisempiin kokemuksiinsa: aiemmat huonot kokemukset (vrt. 7.2.) veivät pohjan etukäteisodotuksilta. Esimerkiksi:

Haastattelija: *"Millaisia odotuksia siulla oli yhteispalvelun toiminnasta kun tulit?"*

H4: *No, eikun mie en oikein tienny, mikä tää systeemi onkaan. Miul ei ollu sellai hajua."*

H2: *"Ei oikeen minkäänlaisia, ku ei oikein tienny mitä tuleman pitää."*

H8: *"Ei miltään, paikka vaan vaihtuu, ei mitään muuta. Ja ihmiset tietysti."*

H3: *"Eipä oikeestaan."*

H14: *"Ei minulla ollu mitään odotuksia, ei ennakkokuvia, ei mitään."*

H15: *"Ei, ku mie en ees tienny mitään, en ollu kuullu mitään."*

H19: *"Mulla ei ollu oikeestaan minkäänlaisia odotuksia, koska mä olin joutunu pettymään jo niin paljon tään vajaan x:n vuoden aikana. Ei oo saanu töitä ja ... Ku ei kaikkia töitä voi tehdä, ku selkä ei kestä ja sitten tota noin mulle oli koko ajan ollu vaan ei oota. Aina kysy mistä tahansa ni ei, ei, ei. Tosissaan mulla ei ollu minkäänlaista odotusta. Mä aattelin kattoo vaan, mitä tuleman pitää."*

Joillakin joitakin odotuksia kyllä oli, mutta ne saattoivat olla tarkemmin yksilöimättömiä tai suurempaa muutosta aiempaan ei välttämättä edes odotettu:

H8: *"Odotti et olis jotain uutta, mut ei sen kummempaa, ikää on."*

H6: *"Suurin piirtein samaa kuin aikasemmin: harjoittelupaikan löytämistä. Et pääsis kokeilee omia kykyjään"*

Kuten edellä viimeisimmässä haastattelukatkelmassa monella odotukset kohdistuivat ennen kaikkea harjoittelu- ja mahdollisesti työpaikan saamiseen. Erityisesti muutamat asiakkaat (H10, H1) toivoivat yhteispalvelun kautta löytävänsä töitä kaupungilta, mutta lyhyiden kuntouttavan työtoiminnan pätkien lisäksi tämä ei onnistunut, mikä oli jonkinlainen pettymys (H1):

H11: *"Miulle sanottin, et johan on ihme et ei yhdelle ihmiselle töitä löydy. Mie aattelin et se varmaan tulee huomenna et nyt meet töihin. Töitä ois vaikka kuin*

²⁹ Samankaltaisia kommentteja sai myös Aavinen (2004,64) haastatellessaan Turun yhteispalvelupisteessä aiemmin asioineita henkilöitä (N=8) sekä Riekkinen ja Säkkinen (2003, 31) Myyrmäen yhteispalvelun asiakkaiden kokemuksia tutkiessaan: Turussa kaikki vastasivat kysyttäessä, etteivät he tienneet, mihin he oikeastaan olivat menossa ja millaista palvelua he saisivat ensimmäisellä käyntikerrallaan; Myyrmäessä puolet haastatelluista vastasi samansuuntaisesti.

paljon ja työttömiä vaik kuin paljon. Sit mie en ymmärrä, miks kaikki ei lähe kaikkeen. Mie oon niin "nuori" - tää ikärasismi. 20,30, 40 ois vissiin suosituin [ikä työnantajan näkökulmasta].

H3: *"Miulle oli ihan uus juttu. Aikaisemmin olin x-puolen ihminen. Oli mahollisuus kokeilla tätä vanhuspuolen juttua ja ilosesti yllätyin, et näin hyvin otettiin vastaan. En odottanut yhtään mitään, kun en tienyt yhtään mitään."*

H12: *"Hyvin lähti käyntiin, aluks vähän epäilin, tuleeko sitä työtä vai ei."*

H2: *"Työllistäminen ois ollut hyvä. En nyt tiedä, en oo hirveesti ajatellut, työllistäminen olis ollut tärkeä. Oon itekin kiikun kaakun, mis mennään. Jotakin pitäs tapahtua, mut ei oo aina omissa käsissä ne asiat."*

H10: *"Puhetta ol, et vois päästä kaupungin töihin."*

Haastattelija: *"Mitä odotuksia siulla oli tai oliko siulla ku tulit tänne yhteispalveluun?"*

H1: *"Jaa en tiedä ... ehkä jotain. Jos tätä kautta vois ehkä saada ... suhteita työnant Niinhä se oliko. Ne puhu aika hienosti. Sen mää muistan ... Puhu kaikesta hienosti."*

Haastattelija: *Millä tavalla hienosti?*

H1: *No esimerkiksi tässä ku ... sillo ku mää lähin tähän niin just ... kuntouttavaan toimintaan. Tästä tulee sit kaupunkiin pitkä pätkä. Ekana menin tuoho x1:een. ja sit menin tuoho x2:een. En mie oo vielä nähny sitä ... työpaikkaa."*

Odotukset saattoivat liittyä myös laajemmin omien asioiden selvittelyyn ja tilanteen kartoitukseen, johon saattaa liittyä toiveita työllistymisestä, mutta näin ei ole välttämättä tai ainakin oma tie avoimille työmarkkinoille nähdään pidemmäksi. Näin kuvailee tilannettaan kaksi eläke-mahdollisuutta harkitsevaa asiakasta:

H9: *"Kaikennäköstä on suunnitteilla, ollu ajatuksena et muuttus systeemi. Ehdoteltu sitä su tätä. Positiivisia mielikuvia, saattaa laajeta homma."*

H2: *"No kyl se tiesti aina, ei oikeestaan moneen vuoteen oo mitään tapahtunu. Et jos jonkunlaista selvyttä sais."*

Voidaankin todeta, että monilla asiakkaila ei ollut yhteispalvelun asiakaspolkunsa alussa liiemmin erityisiä odotuksia tai toiveita lähinnä, koska toiminta oli asiakkaille uutta ja eivätkä he juurikaan tienneet, mitä yhteispalvelun asiakkuuskäytännössä merkitsisi. Myös aiemmat viranomaistyötä kohtaan koetut pettymykset saattoivat vähentää toiveita. Niillä, joilla odotuksia oli, ne kohdistuivat ennen kaikkea työllistymiseen ainakin väliaikaisesti kuntouttavan työtoiminnan kautta ja mahdollisesti myöhemmin pidemmäksikin aikaa. Muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta, joilla on mm. laajempia terveydellisiä ongelmia ja

joille eläke näyttäytyi siksi yhtenä aitona vaihtoehtona, kaikki haastatellut korostivat työpaikan saamisen tärkeyttä ja viestittivät halukkuuttaan töihin. Joillekin toiveet kohdistuivat laajemmin oman tilanteen kartoitukseen ja tässä eri asiantuntijoiden yhteistyön mahdollisuuksiin.

7.4 Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n asiakkuus

7.4.1 Aktivointisuunnitelman teko

Valtaosa asiakkaista on ohjautunut Työllisyyden yhteispalvelu 25+:aan aktivointisuunnitelman kautta, vaikka myös muunlaisia asiakaspolkuja on etenkin eläkemahdollisuuksien selvittelyn asiakkaille ja työhönottajan asiakkaiden joukossa. Monelle aktivointisuunnitelma on kuitenkin ollut ensimmäinen varsinainen kosketus yhteispalveluun – myös monelle sellaiselle työttömälle, joka ei ole jäänyt yhteispalvelun pidempiaikaiseksi asiakkaaksi. Haastateltujen asiakkaiden tilanne vastaa aktivointisuunnitelman teon osalta asiakaskunnan yleisintä asiakaspolun alkua: heille kaikille kolmea henkilöä lukuun ottamatta oli tehty aktivointisuunnitelma.

Haastateltavilta kysyttiin heidän aktivointisuunnitelman tekoon ja sen sisältöön liittyviä kokemuksiaan ja tuntemuksiaan. Kuten aiemmin on mainittu, kaikki eivät aluksi edes muistaneet käyneensä aktivoitavina, mutta muistivat sen yleensä haastattelijan kerrottua tarkemmin, mitä tilannetta tarkoitetaan tai muuten pohdittuaan asiointiaan yhteispalvelussa. Haastatteluista ilmeni, että etenkin aktivointisuunnitelmien tekotilanne oli herättänyt siinä olleissa henkilöissä hyvinkin erilaisia tuntemuksia: osalle tilanne oli ollut aidosti hyödyllinen ja myönteinen kokemus, kun taas usea henkilö oli kokenut sen ainakin osittain ahdistavana. Muutamassa henkilössä aktivointikokemukset eivät sen sijaan herättäneet paljonkaan kommentteja, vaan asia oli koettu lähinnä tavanomaisen virastokäynnin kaltaisena.

Myönteisiä tuntemuksia aktivointisuunnitelman tekotilanteessa herätti ennen kaikkea se, että aktivoiva sai itse esittää toiveita, miten edistää työllistymistään ja etenkin minkä tyyppiseen kuntouttavan työtoiminnan paikkaan haluaisi mennä. Tämä myönteinen puoli ilmeni myös kahden itse tilanteen kielteisenä kokeneen asiakkaankin puheessa esimerkiksi kommenttina ”*mut siin sai omia toiveita esittää*”. Työntekijöiden asenne kannusti myös joitakin

haastateltavia (H5,H20). Myös aktivointisuunnitelman sisällöstä löydettiin positiivisia piirteitä, vaikkei itse tilanne olisi kovin mieluinen ollutkaan (H3): ”Anto viellä toivoo et työtä voi vielä tehdä, ois mahoolisuuksia.” Kolme myönteisinä tilanteen kokenutta haastateltavaa kuvasi tuntemuksiaan puolestaan seuraavasti:

Haastattelija: *”Minkäslainen se aktivointisuunnitelman teko oli?*

H4: *No sehä oli hauskaa, ku sai ite päättää mihi menee. Ensiks mie olin siellä x:ssä ja sit se oli ... Mie en tykänny yhtään siitä ja ...[henkilö siirtyi myöhemmin toiseen itselleen mieluisaan kuntouttavan työtoiminnan paikkaan]”*

H5: *”Sillo kun haastateltiin, asiallista eikä mitään liian sellasta – en kokenu et ois ollut mikään gestapo-haastattelu – et udeltiin. Koin positiivisena. Ja se et ite halusin tulla tänne, olin itekin asennoitunut silleen. Kyllähän niitä vaihtoehtoja siinä pohdittiin ja punnittiin. Oma-aloitteisuutta korostettiin, kannustettiin. Mie jo niin monta kertaa törmäsin ikärasismiin. Täällä kannustettiin, vaikka onkin ikää. Nuorempana sain aina töitä, mut sillon sai muutkin. Nyt on aika toinen.”*

Haastattelija: *”Miten sie sen koit sen tilanteen, kun se tehtiin?*

H20: *[...K]okemuksena se oli positiivinen. Se oli oikein positiivinen. Eli miusta oli ihan kiva niitten ihmisten kanssa puhua ja suunnitella ja tolleen noin. Se oli ... Miuta ei ahistanu yhtään. [...keskustelu siirtyy hetkeksi muihin asioihin, joista palataan takaisin aktivointikokemuksiin:]*

Haastattelija: *Mikäs siinä aktivointi... Tai kun sie kävit siellä Kirsin ja Vesan luona niin, mikä siinä oli positiivista?*

H20: *Yleensä koko niitten [...] Mikä se on ... asenne on positiivinen, eikä niin kun silleen, et väliin, kun tuntuu ittesä niin, kun ku ei oo minkään väärsti ... Niin ne oli positiivisia ja kannustavia. Ne oli miusta niin kun suunnattoman hienoja. Miulla oli hyvä olo, kun mie läksin sieltä pois. Et miulla on toivoo. Jotaki, et työmarkkinoil jos laskettas. Et en mie vielä oo valmis missään tapauksessa kaheksast neljään juttuihin.”*

Hieman neutraalimmin aktivointikokemuksestaan kertonut toinen haastateltava puolestaan painotti aktivoinnin saaneen hänet myös omatoimisemmin aktiivisempaan työnhakuun. Tämän hän toisti vielä uudelleen poistuessaan haastattelutilanteesta, mikä osoittanee asian merkittävyyttä hänelle henkilökohtaisesti. Samaiselle henkilölle kaikkein merkittävimmäksi koko tilanteessa oli kuitenkin osoittautunut muita etuisuuksia koskeva uusi tieto, jota hän oli saanut aktivointisuunnitelmaa laatimassa olleelta sosiaalityöntekijältä:

H13: *”Jos siitä vähän etua ois. Just niinku laskettiin et saatais sitä asumistukea – tai ois pitäny saaha sitä – niinkun taloudellista etua. Se nyt lähinnä on tärkeitä. En mie nyt muuta.”*

Lähinnä aiempia virastokäyntejä vastaavaksi tilanteeksi aktivointisuunnitelman teon kokeneet henkilöt kertoivat kokemuksestaan esimerkiksi seuraavaa:

H1: *”Kuha mie muistasi siitä sisällöstä itse asiassa. Eihä se ollu mitää ku työhistoria vaan. Siis ei siin nyt mitään, siis et mun pään menoks mitään suunniteltu. Työhistoria. Mitä mä oon ennen tehny. No niin, katotaanpas se. Sit kysyttiin et oot sä valmis. Mä sanon et iha mihi vaan. Sit ne sano: tuo on mahollista ja se on mahollista sinne tarvittas työvoimaa. Pääset sisään; ajetaan sut sinne. No totta kai mua kiinnostaa. Voihan mä käydä vaik useamman kuukauden hommissa, jos saa sillai niinku jalan oven väliin. Kaikki keinot ...”*

H9: *” Kyl se ihan, ihan kivuttomasti tuntu menevän.”*

H6: *” En osaa arvioida, ihan normaalisti.”*

Kaikille haastateltaville aktivointisuunnitelman teko ei kuitenkaan ollut myönteinen tai edes melko neutraali ja tavanomainen kokemus. Ahdistusta oli aiheuttanut jo pelkkä sosiaalityöntekijän mukana olo: hänen roolinsa tilanteessa oli usealle asiakkaalle ollut epäselvä, vaikka jonkinlainen selitys sillekin saatettiin esittää (esim. haastattelija: *”Selviskö miks sosiaalityöntekijä siellä istu?H11:”Ei.[Tai] kysyttiin, oisko velkoja tai kai hyö ois ohjannut eteenpäin.”*). Monelle mieleen oli lähinnä jäänyt se, että sosiaalityöntekijä konkreettisesti kirjoitti aktivointisuunnitelman, mutta tilanteen vetovastuun nähtiin olleen enemmän siihen osallistuneella erikoistyövoimaneuvojalla. Kielteisesti oli koettu myös osa esitetyistä kysymyksistä, joita saatettiin pitää tungettelevina ja asiaan – työnhakuun – kuulumattomina. Eräs haastateltu piti jotakin työntekijän kommenttia jopa moralisoivana. Näin kuvaavat tuntemuksiaan jotkin aktivointikokemukseensa ainakin osittain pettyneet asiakkaat:

H7: *”Kotiin tuli kutsu. Et työvoimatoimistosta ja et sosiaalityöntekijä oli mukana. Villat nousi pystyyn. Siin huoneessa miul oli kauheen paha olla. Sillo ku tehtiin oli paha olo oikein, ahisti. Ku sosiaalityöntekijä istu et mitähän nää kaikkea utelee. Mut siin sai omia toiveita esittää. Mut kun lähin pois, jäi vähä paha maku.”*

H12: *”Tuntu et ei kuulu sellaset asiat asiaan, työntekoon tai työllistymiseen.”*

H3: *”Tuntu et oli suurennuslasin alla.”*

H11: *”Liian henkilökohtanen.”*

Liian henkilökohtaisina kysymyksinä saatettiin pitää esimerkiksi joitakin harrastuksiin tai vapaa-ajanviettoon liittyviä kysymyksiä. Ainakaan kaikilla kielteisiä huomioita esittäneistä henkilöistä ei juurikaan ollut omakohtaista kokemusta sosiaalityön asiakkuudesta, mikä on huomionarvoista, koska sosiaalityöntekijän mukanaolo sinänsä saatettiin kokea negatiivisena.

Kriittisiä kommentteja esittivät erityisesti ryhmähaastatteluun osallistuneet henkilöt. Heiltä kysyttiin asian suhteen myös parannusehdotuksia. Työntekijöiltä toivottiin aktivointitilanteessa enemmän lempeyttä ja ymmärtämystä. Kaikkein henkilökohtaisimmat kysymykset voisi jättää esittämättäkin, vaikka niiden tarkoituksena olisikin saada parempi kokonaiskuva asiakkaasta. Samantyyppiseen tulokseen viitataan yhteispalvelukokeilun väliraportissa sekä loppuraportissa ko. arviointiin sekä Väärälän aiempaan tutkimukseen perustuen: asiakkaat saattavat kokea sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien käsittelyn kiusallisena usean viranomaisen vastaanotolla. Erityisesti kokemuksen sanotaan olevan ymmärrettävä silloin, kun asiakas itse näkee ongelmansa olevan lähinnä työn puuttumisessa (kuten esim. edellisissä haastattelulainauksissa erityisesti henkilö 12 kuvaa kokemustaan aktivointisuunnitelmatilanteesta). (Spangar et al 2003, 45; Arnkil, R. Et al. 2004, 33-34.) Vantaan Myyrmäen yhteispalvelupisteen asiakkaiden kokemuksia tutkittaessa havaittiin tämän tutkimuksen tavoin, että monet haastatelluista eivät tieneet, mitä sosiaalityö ylipäättään on ja mikä on sen rooli ja osuus yhteispalvelun palveluntarjonnassa (ks. Riekkinen & Säkkinen 2003, 31-32). Samalla aktivointiin osallistuvat työntekijät nähtiin osin rooliensa vankeina, joiden tehtävä aiheutti joissakin haastatelluissa kielteisiä tuntemuksia, vaikka samalla heidän uskottiinkin olevan ”siviilissä” ihan mukavia ihmisiä.

Kokemukset aktivointisuunnitelman teosta ovat siten olleet melko vaihtelevia, mutta kuitenkin pääosin myönteisiä. Aiemmissa tutkimuksissa on todettu suurimman osan suunnitelmaan osallistuneista pitäneen sitä itselleen hyödyllisenä ja tuoneen myönteisiä muutoksia osallistujiensa elämään. Frangenin (2003) haastattelututkimuksessa tyytyväisyys korreloi voimakkaasti sukupuolen mukaan: enemmistö naisista koki saaneensa suunnitelman teon seurauksena myönteisiä muutoksia elämäänsä, kun taas miesten suhtautuminen oli varauksellisempaa. Tällaista tyytyväisyyden sukupuolittaista jakautumista ei tässä aineistossa ollut havaittavissa: niin kaikkein tyytyväisempien kuin kriittisimpien joukossa oli sekä naisia että miehiä. Tosin ne henkilöt, jotka rinnastivat kokemuksensa aiempiin virastoissa käynteihinsä, olivat kaikki miehiä. Monesti aktivointisuunnitelman tuoma hyöty voitiin rinnastaa myös kuntouttavan työtoiminnan paikan saamiseen, josta seuraavassa.

7.4.2 Kuntouttava työtoiminta

Myös kuntouttavasta työtoiminnasta kokemuksia oli valtaosalla haastatelluista asiakkaista: kuusi haastatelluista henkilöistä ei ollut osallistunut haastatteluhetkellä kuntouttavaan työtoimintaan. Seuraavassa kokemuksia lähestytään erittelemällä niitä itse kuntouttavan työtoiminnan sisältöön, tehtyyn työhön, liittyviltä osin sekä tarkastelemalla erikseen asiakkaiden mielipiteitä yhteispalvelun kuntouttavan työtoiminnan ohjaajien työstä. Samalla tarkastelu laajentuu osin laajemmallekin haastateltujen itsensä esille tuomien joidenkin yleisempien seikkojen vuoksi.

Kuntouttava työtoiminta nostatti vastaajissa ainakin ajallisesti eniten kommentteja. Sävyltään kommentit olivat linjassa yleisen positiivisen kokemuksen kanssa. Kuntouttava työtoiminta koettiin pääosin järkeväksi tavaksi kokeilla jaksamista työmarkkinoilla. Useampi vastaaja tiivistä yhteispalvelun tuoman hyödyn lähinnä kuntouttavan työtoiminnan paikan saamiseen (esim. H14: *”Asiallinen palvelu. Päässy kuntouttavaan työtoimintaan.”*). Tämän voi liittää myös aktivointisuunnitelmasta koetuksi saatuun hyötyyn: kuntouttava työtoiminta –lakia ja sen toimeenpanoa tutkineet Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist ja Parpo (2004, 140-141) havaitsivat, että aktivointisuunnitteluun osallistuneista pitkäaikaistyöttömistä sen kaikkein hyödyllisimmäksi kokivat ne, jotka olivat onnistuneet sijoittumaan työhön tai toimenpiteeseen, kun taas ne henkilöt, joiden työttömyys jatkui, olivat tyytymättömämpiä. Työn merkitys korostui muutoinkin myös tässä tutkimuksessa haastateltujen puheessa monin tavoin: kysyttäessä heille itselleen tärkeitä asioita lähes kaikki selkeästi eläkkeelle suuntautuneita lukuun ottamatta korostivat työn tärkeyttä omassa elämässään, vaikkakaan työtä ei useinkaan mainittu kaikkein tärkeimmäksi asiaksi, jona moni puolestaan näki perheen, ystävät tai terveyden; muutama myös asunnon. Myös tutkimustulokset ovat osoittaneet tukityön merkittävyyttä työttömille. Esimerkiksi Saloniemi kumppaneineen (2003, 24;27) on tarkastellut työttömien työelämää eli työllisyysvaroin tuetun työn sisältöjä ja merkityksiä tilastollisten aineistojen avulla, joissa verrataan työllistettyjen, muiden määräraikeisten sekä vakituisten työntekijöiden työhön liittyviä käsityksiä. Tutkimuksessa havaittiin, että voimakas työsitoutuneisuus on tyypillisempää työllistetyille kuin muille määräraikaisille tai vakituisille – työllistettyjen todetaan jakaneen lähes kaksi kertaa muita useammin käsityksen, että työtä on tehtävä niin kauan kuin suinkin. Samoin työllistettyjen joukossa työmyönteisyys on yli kaksi kertaa yleisempää kuin vakituisissa ja muissa määräraikaisissa töissä työskentelevien parissa. Samalla tutkijat toteavat, ettei kyse ole

suomalaisesta ilmiöstä, vaan vastaavia tuloksia on saatu myös muualla Eu-alueella. Myös Ervastian (2003, 120, 128-129; 141-142; Aavisen 2004, 23-24 mukaan) havainnot ovat samansuuntaisia: kaksi kolmasosaa työttömistä ilmoitti kyseisessä tutkimuksessa haluavansa työllistyä ja noin 60% olevansa valmis vastaanottamaan koulutustaan vastaamatonta työtä. Tosin samaisessa tutkimuksessa todettiin ikääntyneiden työttömien olevan kaikkein passiivisimpia työnhakijoita, mitä pitkälti selittää se, että monella on jokin työntekoa haittaava sairaus. Ylipäänsä työttömyyden pitkittyminen sekä aiemmat kielteiset kokemukset työelämästä ovat taipuvaisia vähentämään työhalukkuutta.

Tässä arvioinnissa haastatellut asiakkaat korostivat pääosin kuntouttavan työtoiminnan merkitystä itselleen, vaikka näkemykseen sisältyi kritiikkiäkin esimerkiksi toimintarahan/ylläpitokorvauksen pienuudesta:

H8: *"Ainakin siellä [Työllisyyden yhteispalvelu 25+:ssa verrattuna työvoimatoimistoon] on paljo enemmän töitä tarjolla. Mitä orjatyövoimaa nyt ollaankaan, mut kuitenkin."*

Haastattelija: *"Muistatko sen aktivointisuunnitelman ... Niin miltä se tuntu?"*

H16: *"Kylhä se iha .. Jotenki tuntu vähä höperöltä."*

Haastattelija: *"Mikä siinä oli semmosta?"*

H16: [Nauraa]: *"En minä tiijä. Miusta tuntu jotenkii, et eiks enää kelpaa oikei mihinkää ..."*

Haastattelija: *"Mistäs siulla semmonen tunne tuli? Lueteltiinko siinä jotain vaivoja tai puutteita vai?"*

H16: *"Vissiiin joku itsetunnon puute. Sit mie huomasi, et onha nuo fiksummatkii ..."*

Haastattelija: *"Ai niinku kuntouttavassa työtoiminnassa?"*

H16: *"Kuntouttavassa työssä. On siinä ajatuksia tietysti vaik miks ... Muute ei enää huomaakaa, semkummemp kui muutkaa. Palkas kyl huomaa."*

Haastattelija: *"Miltä se kuntouttava työtoiminta on siusta tuntunu?"*

H16: *"Miust tää o aika systeemi. Ainut, et tuntee ittesä orjaks välillä."*

Haastattelija: *"Miks nii?"*

H16: *"No, aattele: miun tyttö hankkii herra ties kui paljo. Hävettää: äiti o kaheksan euron palkal."*

Haastattelija: *"Mites se työn sisältö, mites sie sen koet?"*

H16: *"Mie tykkään olla siellä, just ku mie saan tehdä sitä, mitä ossaan. Koulutuksesta on hyötty, mis mie oon ollu aikasemmin, normaalitöissä."*

Jokainen kuntouttavassa työtoiminnassa ollut vastaaja piti kuntouttavan työtoiminnan paikkaansa/paikkojaan itselleen sopivana ja yleensä riittävän haasteellisena. Punto (2002, 58; 81) havaitsi omassa työttömien mielipiteitä aktivointipolitiikasta kartoittavassa pro gradu –

tutkimuksessaan³⁰, että nuoret työttömät suhtautuivat myönteisimmin aktivointitoimenpiteisiin, kuten työharjoitteluun, mutta iäkkäämpien työmarkkinatuen saajien kokemukset eivät olleet yhtä positiivisia – esimerkiksi moni ei ollut kokenut harjoitteluaan riittävän haasteellisena, vaikkakin omakohtaiset kokemukset koko ryhmän tasolla olivatkin pääosin myönteisiä. Tässä arvioinnissa haastatelluista joillakin ensimmäinen kuntouttavan työtoiminnan paikka oli voinut olla pettymys, mutta mahdollisuus vaihtaa paikkaa sekä mieleisen toimintapaikan saaminen tätä kautta saa kiitosta (ks. edellinen kohta 7.4.1.) Kahdessa paikassa kuntouttavassa työtoiminnassa ollut haastateltu kuvaa tuntemuksiaan kyseisten paikkojen erosta seuraavasti:

H1: *”Työ sinänsä, todella siis, se oli ... Mukavat työkaverit ja työyhteisö todella mukava. [...]*

Haastattelija: *”Mut se ite kuntouttava työtoiminta sai niinku ... ja sisällöllisesti työ oli mukavaa?”*

H1: *”Se oli, se oli siis, kyl mä luulen. Ei siinä siinä mielessä mitään valittamista.”*

Haastattelija: *”Entäs siinä toisessa paikassa?”*

H1: *”Se o, se o .. Kyl mä sain x:ssä, kyl mä sielläkin oli että. Paitsi siel oli oikeest sillai nii että...Viittasin tuoho nii, että todellaki tarpeettomaks. Siel oli niitä kavereita. Mä tosissaan tulin ulkopuolelt siihe. Se oli taas ... Nää oli kaks päinvastasta niiku. Tuolla oli tosissaan niiku todella tarpeellinen ja toisessa hohhoijakkaa niinku teki .. No, joskus sielläkin tehti ne pakolliset. Siellä oli niinku kiinteistönhuoltoa. Pakolliset, tämmösiä huoltotoimenpiteitä, mut kyllä se mäni ... Katto taas hohhoijaa.”*

Hyvän ja toimivan työyhteisön merkitys kuntouttavan työtoiminnan kokemuksissa nousi esiin useissa muissakin vastauksissa. Työkaverit olivat tärkeä seikka osana onnistunutta kokemusta ja parhaassa tapauksessa heiltä sai tarvittaessa kärsivällisiä neuvoja (H6). Eräälle asiakkaalle oikeanlainen työympäristö oli puolestaan löytynyt hyvinkin itsenäisen ja osin yksin tehtävän työn parista (H5) Asiakastyössä ilon aiheita olivat tarjonneet myös asiakkaat (H3).³¹ Joskus itse työhön liittyvään kiitokseen sisältyy myös piikki – kuntouttavan työtoiminnan nimi ei välttämättä vastaa käytännön kokemusta konkreettisesta, joskus raskaastakin, työstä (H11):

³⁰ Tutkimuksessa on selvitetty työttömien omia mielipiteitä aktivointipolitiikasta haastatteleamalla 12:a työmarkkinatuen saajaa, joiden ikähaitari vaihteli 20 vuodesta 55:en vuoteen. Kyseisessä tutkimuksessa ei sinänsä tarkasteltu tämän arvioinnin tavoin esimerkiksi aktivointisuunnitelmia tai kuntouttavaa työtoimintaa, vaan laajemmin työttömien kokemuksia erilaisista aktivoivista toimenpiteistä kuten työharjoittelusta.

³¹ Frangen (2003, 60) toteaa omassa ennen kaikkea aktivointisuunnitelman tekoon liittyviä kokemuksia käsittelevässä haastattelututkimuksessaan (N= 14) kaikkien kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneiden haastateltujen kokeneen työtoiminnan myötä lisääntyneet sosiaaliset suhteensa merkittäviksi hyvinvointinsa kannalta.

H6: ”Miun kokemukset on tosi hyviä. Opin tuntemaan uuden paikan ja paljon muuta harjoittelussa. Oli hyvät suhteet työkavereihin: he eivät hermostunu, vaikka tein virheitä.”

H5: ”Jos ei tätä ois ollut, oisin työttömänä kotona. Annettiin vielä lisää aika tähän. Ollut ihan hyvä. En tiedä, johtaako tää mihinkään, mut se on sit toinen juttu. Miullekin tuli hyvä olo, tuttu paikka. sain jatkaa siellä. Miusta ei ois ollut sellaseen missä ihmiset hengittäis niskaan.”

H3: ”Kyl mieki on taas tykänny tosi paljo. Mieki kun eilen menin niin siellä oli yks ihana vanha rouva, joka tuli heti halaamaan.”

H11: ”Ei miullakaan oo mitään valittamista. Ainoa ne kauppareissut ... Kuntouttavaa työtoimintaa: oikein huonokuntonen ei sitä tee.”

Sisällöllisesti toiminta siis vastasi pitkälti haastateltujen omia toiveita. Sen lisäksi moni haastateltu totesi sen vaikuttaneen muutoinkin myönteisesti elämäntilanteeseensa: päiviin oli tullut rytmiä ja mielekästä sisältöä sekä myönteisiä uusia ihmissuhteita työkavereiden ja osin asiakkaiden myötä.³² Kolme totesi työn hillinneen heidän aiempaa ongelmallista alkoholinkäyttöään. Hyvin samansuuntaisia havaintoja esittävät omassa arvioinnissaan havainnoinnin ja haastattelujen perusteella myös kuntouttava työtoiminta –lakia tarkastelleet tutkijat, jotka toteavat kuntouttavan työtoiminnan mahdollisuuksien elämänhallinnan lisäämisen ja osallisuuden parantamisen osalta olevan varovaisen tai melko myönteisiä. Samoin työntekijöiden työ sai kiitosta em. tutkimuksessa. (Ala-Kauhaluoma et al. 2004, 101-106; ks. myös esim. Punto 2002, 69.) Myös Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n asiakkaista moni oli kokenut työtoiminnan ohjaajien työn myönteisesti: asiakkaita oli kannustettu ja heihin uskottu esimerkiksi silloinkin, kun kyseessä oli iäkkäämpi pitkäaikaisasiakas (H5). Toisaalta apua eräs haastateltava totesi saaneensa kuntouttavan työtoiminnan ohjaajalta ylipäättään, mihin tahansa neuvoa vaativaan asiaan (H2).

Haastattelija: ”Mites oot kokenu kuntouttavan työtoiminnan?”

H5: ”Ihan hyvänä. Jouko Korhonen oli hyvin positiivinen ihminen. Sano et siun ois pitänyt olla töissä jo monta vuotta. Oon ihan samaa mieltä, mut ei se silleen aina mene. Kurssit on tukeneet - ammattitaito ei oo ruostunut.”

Haastattelija: ”Mites sie oot kokenu Soilen työn?”

H2: ”Se on niin reipas et. Nytkii se sano heti et hän ottaa asiois selvää, kun mie kyselin just. Hän ottaa selvää.”

³² Turun yhteispalvelupisteen vuonna 2002 työllistyneitä koskevassa tutkielmassaan Aavinen (2004, 56) toteaa asiakashaastatelluistaan, että työ saattoi tarjota joillekin uusia tuttuja ja ystäviä, mutta moni koki kuitenkin sosiaalisten suhteiden hoitamisen olleen helpompaa työttömänä ollessa. Myös tässä tutkimuksessa usea työtön näki olevansa henkisesti haastatteluhetkellä elämänsä kunnossa: toimivat perhe- ja ystävyysuhteet sekä esimerkiksi usko olivat näillä henkilöillä hyvän olon lähteitä. (ks. 5.2.2. ja 5.2.5.)

Monelle tuotti kuitenkin vaikeuksia eritellä kokemuksiaan erityisesti suhteessa työntekijöiden työhön ja usea haastateltu asiakas tyytyikin toteamaan kokemuksistaan lyhyesti esimerkiksi (H9) ”*Kyl oli ihan positiivinen*” tai (H10) ”*Kumminkin puolin [työntekijällä ja –antajalla] myönteisiä kokemuksia.*”

Kuntouttavan työtoiminnan yhteydessä muutama haastateltu kommentoi myös yhteispalvelusihteerin työtä, koska sihteerin tehtäviin kuuluvat kuntouttavasta työtoiminnan toimintarahojen ja matkakorvausten maksatukset. Kommentit olivat kuitenkin varsin niukkoja, koska konkreettinen asiointi yhteispalvelusihteerin kanssa koostui lähinnä tarvittavien lomakkeiden tuomisesta (H1): ”*Päivää ja päivää ja se on siinä*”. Eräs toinen asiakas mainitsi lisäksi yhteispalvelusihteerin käyneen kuntouttavan työtoiminnan paikassaan yhdessä kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan kanssa. Kukaan ei moittinut palvelua tältä osin. Haastatteluissa ei kysytty systemaattisesti asiakkaiden kokemuksia yhteispalvelusihteerin työstä.

Kuntouttava työtoiminta sai kritiikkiäkin. Huomattava on, ettei kritiikki kohdistu lähes laisinkaan Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toimintaan, vaan lähinnä kuntouttavaan työtoimintaan liittyviin lakisääteisiin seikkoihin. Ylläpitokorvauksen/toimintarahan suuruuteen suhtauduttiin kahtalaisesti: toisaalta moni piti sitä merkittävänä lisänä muuten pieniin tuloihin³³ (esim. H4: ”*No on se, jos miulle jää käteen 338 euroa, niin kyllä se vähä nostattaa sitä. Ku miulla on liian iso asunto yksineläjälle. On sillä aikamoinen ero, osuus. Sekin kannustaa kyllä täytyy sanoa. Vaikkei nyt ahne oookkaa, mut kyl se vähä.*”), toisaalta sen katsottiin olevan lähinnä muodollinen peitemaksu ilmaisen työvoiman käytölle. Ainakin kolme haastatelluista kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneista vertasi itseään orjaan ja kuntouttavaa työtoimintaa orjatyöhön, kuten esimerkiksi aiemmasta haastattelunäytteestä ilmeni. Jyväskylän yhteispalvelukokeilu Tetran loppuraportissa kiinnitetään huomiota samaan seikkaan, palkan pienuuteen, tosin yhdistelmätyöhön liittyen. Raportissa palkan suuruuteen kehoitetaan kiinnittämään huomiota, koska sen pienuus nähdään ihmisarvoa alentavana, eikä se tällöin voi toimia toivotusti porkkanana. (Tetra Jyväskylän yhteispalvelut ... 2003, 28.) Työllisyyden yhteispalvelun kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien

³³ Frangenin (2003, 66; 75) aineistossa (tosin pienessä – N= 14) kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneet naiset (N=6) kokivat sen tarjoaman tulonlisäyksen mahdollistavan heidän kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisensa: ilmaiseksi he eivät koe työskentelevänsä, vaan tuolloinen seitsemän euron korvaus koettiin kannattavaksi. Sen sijaan työllistämistukityön nämä naiset tyrmäävät sen aiheuttaman ansionmenetyksen – asumistuen ja toimeentulotuen todennäköisen loppumisen –vuoksi. Sen sijaan enemmistölle haastatelluista miehistä 7:n euron lisäkorvaus ei ollut riittävä kannustin kuntouttavan työtoiminnan paikan vastaanottamiseen.

asiakkaiden näkemys ei siis osoittautuisi olevan näin yksiselitteinen. Tehtyjen asiakashaastattelujen perusteella näyttäisi siltä, että erityisesti työkyvystään epävarmat, mahdollisesti monia sairauksia omaavat ja ehkä jo elma-asiakkaina olevat henkilöt suhtautuisivat työtoiminnan tuomaan tulonlisään keskimääräistä tyytyväisemmin. He eivät ehkä vertaa tuloa niinkään normaalin ansiotyön antamaan tulotasoon, kuten terveytensä puolesta yksiselitteisemmin vapailla työmarkkinoilla työskentelemään pystyvät, joille kuntouttavan työtoiminnan suoma tulonlisäys näyttäytyisi näin lähinnä marginaaliselta. Kyseessä on tässä vaiheessa kuitenkin vasta hypoteesi, jolle yksittäinen vastaesimerkki löytyy jo tehdyn haastatteluaineiston joukosta.

Paitsi tulonlisäyksen pienuutta myös eläketurvan kertymisen puuttumista moitittiin. Tässäkin yhteydessä nousee esiin laajasti asiakkaiden keskuudessa vallitseva näkemys kuntouttavasta työtoiminasta ”oikeana” työnä, ei kuntoutuksena puhumattakaan sosiaalipalvelusta. Kuntouttavassa työtoiminnassa henkilö saattoi olla jopa vuosikausia joko pelkästään tai yhdistettynä toisiin tuetun työn muotoihin, mutta tämä toiminta ei kuitenkaan kasvata eläkettä, mikä koettiin epäreiluksi:

H18: ”Eläke ei kerry kuntouttavasta. Tästä on paha mieli. Jotkut saa olla kuntouttavassa työtoiminnassa neljä vuottaki, eikä eläke kerry. Etuudet puuttuu – ei ole kesälomaa ja muita. Samat edut kun normaaleilla työntekijöillä pitäis olla. Tää ei oo kuitenkaan 25+:n vika.”

Jo esiin nostetun kritiikin lisäksi eräässä haastattelussa haastateltu kritisoi myös sitä, voiko tilanteen ymmärtää niin, että yksi virasto hyödyntää toista ilmaisen työvoiman reservinä. Tällainen kokemus jäyti luottamusta etenkin kaupunkia kohtaan sen toimiessa työnantajana:

Haastattelija: ”No, miltä se siusta tuntu se kuntouttava työtoiminta?”

H1: ”Iha ei siinä mitään ... siis sillai. Mut siinä vähä jäi paha, jos se tosissaan on, että käytetään. Et yks virasto käyttää periaatteessa toista virastoa hyväkseen ... tätä yhteispalveluhoon. Ku samantien tuoho vois laittaa lapun et ilmane työvoiman vastaanotto. Tervetuloa. Et jos se tosissaan on näin. Oon mie kuullu muutaki kautta, ketkä täällä on. Siitä jäi vähä kyllä karvane maku suuhu. [...] Voihan mä käydä vaik useamman kuukauden hommissa jos saa sillai niinku jalan oven väliin. Kaikki keinot ... Käytettiin vaan silleen. Niin ku varsinki tuol kaupungil tein kaikki lomat. Lomien tuuraajaks otettiin. Mun mielest se menee jo törkeyden huippuun. Lomien tuuraajaks, sit muut on sairaslomalla. Eiks se oo, eiks se oo periaatteessa, eiks se oo periaatteessa nii laitonta? Kuntouttavan

työtoiminnan ihminen laitetaan lomien tuuraajaks, sairaslomien tuuraajaks ja sehä ... kesäloman tuuraajaks.”³⁴

Myös kuntouttavan työtoiminnan nimi sai aikaan, kuten on jo käynyt ilmi, kommentteja: jollekin nimi oli aivan sopiva, mutta toisaalta se saatettiin kokea hyvinkin loukkaavana ja leimaavana. Tällöin kuntouttava terminä yhdistettiin sairauteen ja tuotiin esiin kokemuksia työtoimintapaikan ”normaalien” työntekijöiden ennakkoluuloista kuntouttavassa työtoiminnassa olevaa kohtaan, jota toiminnan nimi sinänsä aiheuttaa. Nimen huono sopivuus sekä suhteessa lain sisältöön että asiakkaiden kokemuksiin on nostettu esille myös valtakunnallisessa kuntouttavan työtoiminnan lakia käsittelevässä tutkimuksessa (Ala-Kauhaluoma, M. et al. 2004). Kuntouttavan työtoiminnan ohjausryhmä onkin ehdottanut lain nimen muuttamista laiksi työttömien aktivointiyhteistyöstä (STM 2004, 15). Ehkä ainoa useamman haastatellun henkilön esiin nostama osin kriittinen huomio, joka kohdistui suoranaisesti Työllisyyden yhteispalvelu 25+:ssa tehtävään työhön kuntouttavan työtoiminnan parissa, liittyi työntekijöiden tapaan puhua kuntouttavan työtoiminnan kautta mahdollisuudesta päästä kaupungille ”oikeisiin” töihin – kaksi haastateltua nosti esiin pettymyksensä tällaisten toiveiden toteutumatta jäämisestä.

Myönteistä kokonaiskuvaa tarkasteltaessa tässäkin yhteydessä kuten koko tässä asiakashaastattelujen osuudessa tulee kuitenkin muistaa, että haastateltujen joukossa ei ole yhtään kuntouttavaa työtoimintaa varsinaisesti keskeyttänyttä henkilöä, vaikkakin muutamalla on takanaan kuntouttavan työtoiminnan toimintapaikan vaihdos mieleisempään. Yksi haastatelluista ei ollut halunnut aktivointisuunnitelmaansa kirjattavan kuntouttavaa työtoimintaa ja totesikin ykskantaan: ”*mut niit kaheksan euron töitä ei miulle ainakaan sais ehottaa.*” Eräs toinen haastateltava (H14) toi puolestaan esiin näkemyksen, että kuntouttavassa työtoiminnassa olisi ainakin jollakin työpaikalla parannettavaa, muttei valitettavasti tarkentanut näkemystään: ”*Minä en lähde parantamaan tässä yhteispalvelussa tuota niin mitään, mutta jos lähdetään kuntouttavaan työtoimintaan, niin siinä on parannettavaa, mutta se on työpaikan asia, ei 25+:n ongelma.*”

³⁴ Myös Punton (2002, 64; 70-71; 76-78; 83) haastattelemat työttömät perustelivat kielteistä suhtautumistaan työttömyysturvan vastikkeellistamiseen tällaisella argumentilla, jonka hän tiivistää seuraavasti: ”*Samalla korvauksella ei voida pakottaa tekemään työtä, josta muut saavat palkkaa.*” Muita argumentteja kielteiselle suhtautumiselle olivat mm. terveydentilan aiheuttamat esteet, ikä (”*työura on jo tehty*”) sekä pakottaminen harjoittelupaikkoihin, joihin työttömät eivät halua mennä. Toisaalta vanhemmat työttömät saattoivat nähdä vastikkeellisuuden myönteisesti nuoria koskevana, vaikeivät he omalla kohdallaan sitä kannattaneetkaan. Vastaajat, varsinkin nuoret, pitivät aktiivisempaa työnhakuvelvollisuutta tai vähäistä yleishyödyllistä työtä parempana velvoitteena työmarkkinatuen saamiseksi kuin työ- tai koulutuspakkoa. Punton haastattelemat henkilöt kannattivatkin enemmän sellaista työttömyysajan työtoimintaa, joka lisäisi tuloja.

7.4.3 Eläkemahdollisuuksien selvittely

Viisi haastatelluista henkilöistä oli ollut/on parhaillaan eläkemahdollisuuksien selvittelyssä. Lisäksi yksi haastateltu oli omatoimisesti hakenut eläkettä sekä tehnyt valitukset useista kielteisistä päätöksistä. Yksi vastaaja (H10) tyytyi toteamaan kokemuksia lyhyesti todeten eläkemahdollisuuksien selvittelyn olleen ”ihan asiallista”. Kokemukset tästäkin yhteispalvelussa tehtävästä työstä olivat positiivisia, tosin yhdellä vastaajalla vain yhteen kertaan rajoittuvia. Jo ennen yhteispalvelua eläkemahdollisuuksien selvittäjän asiakkaana ollut vastaaja näki omassa tapauksessaan eläkemahdollisuuksien selvittäjän työn itselleen erittäin merkittävänä: sellaisena jota hän olisi kaivannut itselleen jo 10 vuotta sitten. Tärkeää on ollut työntekijän kannustava asenne ja usko myönteisen eläkepäätöksen saamisen mahdollisuuteen silloinkin, kun asiakas itse on jo uskonsa menettänyt. Riittävä aika ja asiointirauha yhdessä ei-moralisoivan asenteen kanssa ovat olleet asiakkaalle keskeisiä seikkoja. Asioinnin tämä henkilö (H4) kertoo kokevansa todella helpoksi ja vaivattomaksi. Samankaltaisia tunteita tuo haastattelussa esiin myös toinen eläkeselvittelyssä oleva asiakas (H16). Myös vaihtoehtojen – kuntouttavan työtoiminnan mahdollisuuden - olemassaolo siltä varalta, ettei eläkettä saisikaan, on myönteistä (H18):

Haastattelija: ”No, minkälaisena sie oot kokenu sen Mirjan työn siun kanssa?”

H4: ”Ehä miun, täs on hyvä. Ei tarvii ko viijä papereita ja ne tekee kaikki. Mie vaan allekirjottelen niitä.”

Haastattelija: ”Minkäslaisia aikasempia kokemuksia siulla on ollu?”

H4: ”No iha samanlaisii. Mieku sanoin viimeksi Mirjalle et nyt lopetetaan tää eläkkeen hakeminen ni sano et ei varmaan lopeteta. Mie jatkan niin kauan meni vaikka sata vuotta. Mie sanoin et en mie elä niin kauan. Sano et en lopeta kesken nyt kun alotettiin.”

Haastattelija: ”Sie oot ollu Mirjankii asiakkaana, ku on niitä eläkejuttuja selvitelty nii, mites sie oot sen kokenu?”

H16: ”Mukava ihminen. Hyvin toiminu hää. Ilmotti jos pääsi aikasemmin tai. Hää kyl hommasa hoiti. Ei muuta, ku hyppäs keskellä päivää autoon ja tääl kävi.”

H18: ”Hyvin on hoijetu miun asiat. Eläkeanomukset ei oo vielä menneet läpi, mut talossa[25+:ssa] on asiat hoijetu hyvin. Jos ei eläke mee läpi nii on jatkoo mietitty – kuntouttavaa työtoimintaa.”

Eräs muu eläkemahdollisuuksien selvittelyssä oleva haastateltu kommentoi asiointikokemuksiaan yleisemmällä tasolla viitaten myös muiden kohtaamiensa

työntekijöiden työhön. Hänen kokemuksensa ylipäättään yhteispalvelun työntekijöiden työstä ovat olleet myönteisiä:

Haastattelija: ”Millaisena oot kokenu saamas palvelun?”

H2: ”Erinomasta on miusta ollu. Kaikkien kenen kanssa oon ollu tekemisessä, on ollu iha hyviä keskusteluja.”

Kiinnostavaa on, että kolme haastateltavaa kertoo suhtautuvansa itse ajatukseen eläkkeelle jäämisestä eläkemahdollisuuksien selvittelystä olostaan huolimatta melko lailla kielteisesti. Heistä jokaiselle ainakin ajatusten tasolla mieleisemmältä tuntuisi haastatteluhetkellä vielä työmarkkinoille ainakin jollakin tavoin palaaminen (esim. H2). Tosin yksi haastatelluista pohti, ettei hänestä ehkä olisi enää työmarkkinoille, mutta siitä huolimatta eläkkeelle jääminen ei tunnu helpolta:

Haastattelija: ”Miltäs siusta tuntu, ku ehotettiin sitä eläkettä?”

H4: ”Jotenki tuntu hullulta.”

Haastattelija: ”Mites sie koet oman työkykys? Miltä siusta itestäs tuntuu? Haluisit sie olla töissä vai onko se eläke se ratkasu?”

H4: ”Mie mietin, et mie en näit keittiöhommi ...Välil tuntuu nyttekii, ku kävelee töist kotia ... Sillo kyl tietää, ettei pysty kyllä missään kivilattialla kyllä tallaa. [...] Kyl sen huomaa et ei ...”

Ajatus saattaa vaatia totuttelua myös siksi, että sen on esittänyt aluksi joku viranomainen. Kielteiseen ajatukseen eläkkeen saamisesta voidaan liittää myös tieto tai pelko mahdollisen eläkkeen pienuudesta – vastaavasti esim. Vilhusen (2004, 68;70;73) haastattelemat työkyvyn arvioon menossa olevat työttömät hyväksyivät pääosin ajatuksen eläkkeestä, jos työkyvyttömyydelle löytyisi riittävästi näyttöä tutkimuksissa ja jos eläke tarjoaisi riittävän toimeentulon. Huoli toimeentulosta olikin em. tutkimuksen tekijän mukaan päällimmäinen huoli haastatelluilla vajaakuntoisilla ikääntyvillä työttömillä. Tämän tutkimuksen aineistoon sisältyi mm. seuraavanlaisia kommentteja:

H4: ”Miuta inhottaa koko eläkejuttu. Ko mie tein liian nuorena työtä. Mie en sit hyödy yhtään mitään koko eläkkeestä.”

H2: ”Viel vähä niinku karsastan sitä eläkettä. Jos tässä vähä niinku kuntoutus nii vois olla työelämääinkin.

Haastattelija: ”Miistä kautta ajatus eläkkeen hakemisesta on tullu?”

H2: ”Sosiaalivirastossa oli juttuu, kyseli siellä.”

Yllä esitettyjen haastateltavien kokemuksia eläkemahdollisuuksien selvittelystä ei voi kuitenkaan yleistää laajemmin. Pääsyy tähän on, että haastateltaviksi on valikoitunut ennen kaikkea samanaikaisesti kuntouttavassa työtoiminnassa olevia henkilöitä, joita kuitenkin on vain 7% kaikista eläkeselvittelyjä tekevän sosiaaliohjaajan asiakkaista. Nämä asiakkaat eivät ole antaneet kovinkaan aktiivisesti suostumuksia tämän tutkimuksen käyttöön, minkä lisäksi vaikuttaa siltä, että suostumuksia ovat antaneet ennen kaikkea parempikuntoiset asiakkaat, joista useampi osallistuu myös kuntouttavaan työtoimintaan. Lisäksi haastatteluissa asiakkaiden mielipidettä on kysytty pääosin suhteessa nimenomaan eläkkeeseen, vaikka ajan mittaan ELMA:n yhteydessä on alettu puhua yhä enemmän työ- ja toimintakyvyn arvioinnista, jonka yhtenä mahdollisena lopputulemana on eläkkeenhaku. (Ylä-Outinen 2004.) Toisaalta nimenomaan kuntouttavassa työtoiminnassa eläkemahdollisuuksien selvittelyn kanssa samanaikaisesti olevien haastatteluissakin esiin nostama halu osallistua jollakin tavoin myös työelämään kertoo palveluiden oikeasta suuntaamisesta: tällaiset asiakkaat on osattu ohjata kuntouttavaan työtoimintaan.

Väliarviointia varten tehtyjen haastattelujen loppupuolella saatiin haastateltua myös yksi ehkä tavanomaisempi eläkeselvittelyasiakas: henkilö, jolla on jo vaikeita terveydellisiä esteitä työnteolle sekä pitkiäkin sairaalajaksoja takanaan ja joka itsekin näkee eläkkeen itselleen sopivana vaihtoehtona. Itse hän kuvaa kokemuksiaan ja suhtautumistaan eläkkeen hakuun seuraavasti:

H17: ” Kyl se [eläkeselvittelyyn pääsy] oli iha hyvä. Miun mielestä se oli hyvä juttu. Mie asennoin siihe iha täydellisesti: en mie sitä vastenmieliseksi kokenu missää vaiheessa. Häähä [eläkeselvittelyjä tekevä sosiaaliohjaaja] hoiti nää ... sillo ku mie kallokuvausess käin. Täältä ne määrättiin kaikki, se kallokuvauski, vaikka mie jo sairaalassa olin. Kylhä sielt vähä löyty kaikkee. [...] Iha hyvin hää suhtautu. Aina lähetti kirjeen. Ei miul oo mitää sitä vastaan. Käin haastelemassa ain, kun pyyntö tuli. Ei oo mitään sellasta ollu omasta mielestä, on toiminu miun kohalta ainaki iha hyvin. ”

Kaiken kaikkiaan eläkemahdollisuuksien selvittelyssä/työ- ja toimintakyvyn arvioinnissa olevat asiakkaat näyttävät olevan yksimielisesti tyytyväisiä saamaansa palveluun, vaikka useampi ilmeisesti hieman parempikuntoinen henkilö ei olekaan täysin omaksunut ajatusta eläkkeestä. Erityisesti ystävällinen palvelu sekä sujuva asiakirjojen käsittely sekä asioinnin helppous saa kiitosta. Hieman ”harmittavasti” myönteinen suhtautuminen saatuun palveluun on niin yksimielistä, ettei asiakashaastatteluissa nouse esiin kehittämisideoita eläkemahdollisuuksien selvittelyn osalta. Vertailuna voi todeta, että esimerkiksi Helsingin

sosiaaliviraston eläkeprojektin työntekijöiden asiakkailtaan saaman palautteen todetaan olleen yleisesti ottaen yksinomaan myönteistä ja asiakkaiden motivoituneita prosessiin. (Helsingin sosiaaliviraston eläkeprojekti ..., 15). Ehkä palvelukokemuksen myönteisyyteen vaikuttaa myös lähtötilanne: monille hylkäävän eläkepäättöksen saaminen on saattanut merkitä myös joutumista sosiaaliturvan väliinputoajiksi – apu ja ratkaisun saaminen tilanteeseen voidaan kokea siten erityisen suurena tilanteen parannuksena. Tästä antaa viitteitä esimerkiksi Kokon (2004, 176-177) väitöstutkimuksessa haastatellut kuntoutuksen yhteistyöryhmän sellaiset asiakkaat, joilla taustalla on yksi tai useampi kielteinen eläkepäättös. Kokko toteaaakin eläkehylyn saaneiden ja valitusprosessin käynnistäneiden asiakkaiden kokeneen sosiaaliturvan väliinputoamisen erityisen vaikeana.

7.4.4 Terveystenhoitajan työ

Vaikka muutamia viimeisimmäksi tehtyjä haastatteluita pyrittiinkin suuntaamaan niin, että haastateltavien joukossa olisi myös terveystenhoitajan asiakkaita ja vaikka tässä näennäisesti onnistuttiinkin, terveystenhoitajan luona asioineiden asiakkaiden kommentit olivat heidän määräänsä nähden melko niukkoja. Kahdeksan haastatellusta asiakkaasta oli haastatteluhetkellä käynyt terveystenhoitajan luona. He kaikki olivat saamaansa palveluun tyytyväisiä, mutta monet eivät yleensä joko osanneet tai halunneet sitä kovin eritellysti kommentoida. Eräs terveystenhoitajan asiakkaista totesi kokemuksensa olleen ”ihan hyvä”, mutta ei jatkokeskustelusta huolimatta kommentoinut kokemustaan tarkemmin. Yksi asiakkaista oli puolestaan asioinut terveystenhoitajan luona kertomansa mukaan melko huonossa kunnossa, eikä siksi muistanut ja osannut tarkemmin eritellä kokemustaan tältä osin. Pyydettyäessä vertaamaan yhteispalvelun terveystenhoitajan luona käyntiään terveyskeskuksessa asiointikokemukseensa, hän piti molempia palveluita myönteisinä kokemuksina – erona oli lähinnä terveyskeskushenkilökunnan tuttuus:

Haastattelija: *”Osaat sie verrata kokemustas vaikka terveyskeskukseen, omalääkärillä käyntiin?”*

H2: *”Terveyskeskuksessa on ihan tutut ihmiset. Ei oo huonoja kokemuksia. Iha kiva oli käydä täälläki.”*

Myös eräs toinen haastateltava vertasi kokemuksiaan yhteispalvelun terveystenhoitajan luona käynnistä terveyskeskuksessa asiointiin, josta hänen kokemuksensa eivät välttämättä ole

olleet kovin myönteiset. Yhteispalvelussa asioidessaan hänen oli kuitenkin onnistunut voittaa näihin kokemuksiin liittämänsä kielteiset mielikuvat. Samalla asiakkaan pitkään vaivannut terveysongelma, jota hän ei kertomansa mukaan itse varmaankaan olisi muutoin saanut hoidetuksi, saatiin kuntoon:

Haastattelija: *"Mites sie koet tääl yhteispalvelussa, ku kävit terveydenhoitajan, Ullan luona ni, minkälainen kokemus sulla siitä?"*

H16: *"Iha hyvä et se lähtee ... kaik nää x:t sun muut. Lähtee kerranki vetämään johonki suuntaan ...[.]... Ja terveydenhoitajan tarkastukses. Siel se alun perin huomattiin se verenpaine. Siit tää lähti oikein pyörimään."*

Haastattelija: *"Koetkos sie sen jotenki erilaisena kuin vaikka jos ois omalla lääkäriillä käyny tai?"*

H16: *"No, ei täs oo sellasta valkotakkipelkoo, ei. Ihan rento meininki. Erilaista tietenkii, ku iha jossai terveyskeskuksessa."*

Haastattelija: *"Mikäs siinä oli parempaa? Ilmeisesti siinä oli jotai parempaa?"*

H16: *"Joku rennompi meininki vähän."*

Haastattelija: *"Oliks siellä enemmän aikaa vai?"*

H16: *"Jottai nii."*

Haastattelija: *"[...]Minkälaiselta tuntuu käyvä terveyskeskuksessa? Minkälaista se sillo o?"*

H16: *"Mie oon hirvee jännittäjätyyppi. Mie ku näänki valkotakkisen jonkun ... On se erilaista. Turhan virallista."*

Haastattelija: *"Yhen kerranko sie oot käyny Ullan luona?"*

H16: *"Yhen kerran nii."*

Haastattelija: *"Sieltäkö siut lähetettii tutkimuksiin?"*

H16: *"Nii, täältäähä se lähti pyörimään. Verenpaineestha se alko ja sitte tää [toinen] juttu.[...] [E]lämä valkeni hetkessä.[...] Tarpeen tää oli."*

Erityisesti myös edellä olleen haastattelukatkelman lopussa esiin nostettu terveydenhoitajan luona käyntien nopeasti tuoma tuloksellisuus lääkärin ja muiden tutkimusaikojen saannin suhteen sai haastatteluilta kiitosta. Nopea reagointi saattoi auttaa myös voittamaan omia ennakkoluuloja yhteispalvelun toiminnasta. Seuraavan asiakkaan puheesta kuultaa samankaltainen pelko kuin SWOT-analyysin tuloksissa yhteispalvelun toiminnan suuntautumisesta ennen kaikkea kaikkein ongelmallisimpien asiakkaiden – joihin ei itse osaa iteään samaistaa – auttamiseksi. Tämän asiakkaan kohdalla erityisesti terveydenhoitajan luona käyntien koettu hyöty sai kuitenkin kertojan muuttamaan mielipidettään. Samalla asiakas korostaa ystävällisen suhtautumisen ja kuuntelemisen merkitystä. Myös terveyskeskuksen tuttu omalääkäri on osannut työskennellä mieluisasti:

H19: *"Ensin se oli tiesti outoo ja tuntu et menee niiin kun väärään paikkaan, mut sen jälkeen, kun mä olin käyny siellä muutaman kerran niin mun asiat rupes tuota luistamaan. Mie sain lääkärin ajat. Mua autettiin henkisestikin. ja kaikista tärkeintä oli tietysti se että mie sain .. Et ei sanottu et ei nyt ja ei nyt."*

Et ei oo lääkärin aikoja ja. Mä sain heti ne ajat, kun siellä terveydenhoitaja soitti. Niin sen jälkeen mulla lähti kaikki asiat rullaamaan. Mulla on edelleen lääkärikäyntejä käymättä. joudun ... kuinka monta kertaa nyt joudun käymäänkään mutta ... tai noin. Mutta, mutta et tosissaan mä sain ne ajat. Koska mä en yksityisesti saanu niitä eikä mulle työkkäristä neuvottu ees et tommonen +25 on olemassa.” []

Haastattelija: ”Voitko kertoa jonkun konkreettisen kokemuksen, mikä siinä[terveydenhoitajan työssä] on ollut niin hyvää?”

V19: ”Ainakin se, et hän kuunteli ja se että sano oman mielipiteensä tietystikkii, mutta kaikkein tärkeintä on se, että ihminen kuuntelee. Ja sitten kun on kuunnellut niin pitää asiakkaan tai asiaa, mitä ihmisellä on niin kun neuvo. Koska tosissaan mä en tienny tämmösistä teidän palveluista enkä tuota noin. Se oli kaikist ... Mä saatan toistaa nyt itteeni, mut kaikist tärkeintä, et Ulla hommas mulle ne lääkärit. Koska mä yksityisesti yritin, mut mulle vaan aina naurettiin.”

Haastattelija: ”Mites tää eros noista terveystieteiden palveluista?”

V19: ”No, terveystieteen on täällä Sammonlahessa, mut tänne on hirveen vaikea päästä, mut tuota noin ...X on kyllä, mikä on meidän oma lääkäri, X, niin hän on nyt auttanut mua hirveen paljon. Hän on antanut mulle nuo lääkkeet.”

Myös toinen haastateltu toteaa saaneensa terveydenhoitajan luona käydessään ajan lääkäriin, mitä pitääkin hyvänä juttuna, mutta lääkäriä oli jäänyt kuitenkin loppujen lopuksi käyttämättä. Ajatuksissa oli kuitenkin uuden ajan varaaminen. Niissä haastatteluissa, joissa yhteispalvelun jotkut asiakkaat pohtivat kokemuksiaan yhteispalvelun terveydenhoitajan työstä korostuikin terveydenhoitajan ystävällisen suhtautumisen, kiireettömämmän asioinnin ja terveydentilan selvittämisen lisäksi edelleen ohjauksen merkitys paitsi konkreettisten fyysisten vaivojen kohdalla myös yleensä ongelmatilanteissa (H15):

H15: ”Miust tää on hyvää: sairaanhoitaja osaa sanoa heti, kenelle pitäis puhua, jos on erilaisia ongelmia. Aikaisemmin oli suosituksia, mutta kukaan ei hoitanut asioita eteenpäin. Täällä niitä hoidetaan eteenpäin.”

7.4.5 Kelan vakuutusasiointien työ

Haastatelluista asiakkaista seitsemän oli käyttänyt Kelan palveluita yhteispalvelussa asioidessaan. Heistä kolme (H18, H19, H20) kommentoi kokemuksiaan asiakashaastatteluissa. Kokemuksissa korostui jälleen ystävällinen ja kannustava asennoituminen sekä konkreettinen apu lomakkeiden täyttämässä – asioita, joita haastateltavat eivät yleensä kokemustensa perusteella liittäneet Kelan työntekijöiden työhön. Myös kiireetöntä asiointia kiiteltiin. Tosin yhdelle haastatellulle yhteispalvelun Kelan

vakuutussihteeri oli ollut jo ennestään tuttu ennen yhteispalvelun asiakkuutta – saman työntekijän luona asiointi ei nostanut eroja esiin suhteessa aiempiin asiointikokemuksiin Kelalla. Toisen asiakkaan puheen tasolla voi kuitenkin huomata eron tekemisen yhteispalvelussa työskentelevän vakuutussihteerin ja ”tavallisten” Kelan työntekijöiden välillä (”ne Kelalla” – ”Hannele”):

Haastattelija: *”No entäs sitten jos aatellaan Hannelen työtä niin, miten sie oot sen kokemu?”*

V19: *”Hannele ainakin suhtautu ja neuvo ihan eri lailla kun ne Kelalla. Mä oon tottunu Kelan ihmisiin, et ne on ainakin täällä Sammonlahessa hirveen työkeitä. Mut Hannele kuitenkin neuvo ja sitten kun mie sanoin, et en mie ymmärrä niistä papereista yhtään mitään, miten ne täytetään, niin hän täytti ne mun puolesta. Mie en Hannelessa kyllä käyny kuin yhen ainoon kerran, mut senkin kerran, mitä mie kävin niin hää vaikutti ihan mukavalta ja asianosaavalta ihmiseltä.”*

Haastattelija: *”... [E]ntäs sitten kun sanoit, et oot käyny sen Kelan ihmisen, Hannelen luona niin, mites sie sen koit? Siellä yhteispalvelussa?”*

V20: *”Nii, Hannelen luona, joo, joo. No, gimma oli tosi positiivinen ja oli et kyl ... Mitä nyt voi sanoo ... Et kyl sulle jotain duunii löytyy jostain. Miehän olin vähän niin kun zombie siinä silleen. Eli mulla on hyvin positiivinen käsitys hänestä ja hänellä on positiivinen ote työhösä.”*

H18: *”Palvelu ollu todella hyvää – ero on ollu kuin yöllä ja päivällä. Tää jokainen ihminen on arvokas, kaikki otetaan hyvin vastaan. Ihmisläheistä. Asiat kerrotaan ni hyvin, et varmasti tajuaa. Soitetaa kotiin, jos pyytää.”*

Kuten aiemmin on tullut esiin positiivisten kommenttien lisäksi haastatteluissa painottui kokemusten melko vähäinen määrä sekä vaikeudet muistaa yhteispalvelussa tapahtunutta asiointia. Asiakkaiden Kelan työhön liittyvien kokemusten kartoittaminen osoittautuikin erityisen vaikeaksi. Seitsemäntoista ensimmäisen haastattelun osalta Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n oman asiakasrekisterin mukaan neljä haastatelluista oli asioinut myös Kelan vakuutussihteerin luona, vaikkeivat he muistaneet tätä mainitakaan. Tarkemmin asiaa selvitettäessä kävi ilmi, että kyseessä ovat olleet lähinnä jonkin mahdollisen kuntoutusetuuden ajankohtaisuuden tarkistukset asiakkaalle kulloisessakin tilanteessa ja näiden asiakkaiden osalta tässä vaiheessa asiakkuus ei ole jatkunut Kelan kuntoutuspalveluissa. Asiakkuuden jääminen toistaiseksi kertaluonteiseksi sekä ajan kuluminen asiointikerrasta varmaankin pitkälti selittävät sen, etteivät nämä haastateltavat osanneet kommentoida kokemuksiaan Kelan palvelusta yhteispalvelussa. Aineistoa täydennettiin vielä kolmella haastattelulla, joihin Kelan vakuutussihteeri pyysi asiakkailtaan suostumukset. Nämäkin asiakkuudet olivat

pääosin kertaluonteisia kuten ensimmäisestä yllä olevasta haastattelukatkelmasta voi huomata. Mahdollisesti vakuutussihteerin keräämät haastatteluostumukset sekä haastattelujen ajallinen läheisyys asioimiskokemuksiin kuitenkin helpottivat haastateltavia kertomaan asioimisestaan yhteispalvelussa.

Kysyttäessä kokemuksia yhteispalvelussa tarjottavista Kelan palveluista tai pyydettyä vertaamaan yhteispalvelun työtä Kelan työhön, moni kommentoi asiaa yksinkertaisesti sanomalla, ettei tiedä, koska ei ole palvelua käyttänyt. Kolme henkilöä kommentoi muutoin kokemuksiaan käyttämistään Kelan normaalipalveluista, jotka tiivistyivät sosiaalietuuksien saantia varten tarvittavien paperien vientiin tai postitukseen Kelan toimistoon³⁵. Lisätiedon saaminen onkin tarpeen loppuarviointia varten, jotta voitaisiin paremmin arvioida Kelan toimintaa.

7.4.6 Työhönottajan työ (erityisesti ryhmätoiminta)

Työhönottajan työ nousi esille hänen ja toisen kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan vetämän ryhmän neljän osanottajan ryhmähaastattelussa. Ryhmätoimintaa lukuun ottamatta haastatellut kokivat työhönottajan työn ja siihen liittyvien omien kokemustensa kommentoinnin hieman vaikeaksi, koska nähtiin, ettei heillä ollut riittävästi asiakaskokemusta työhönottajan työn tästä puolesta. Esimerkiksi (H3): *”Hirveen vaikee sanoa mitä mieltä olen, yhen kerran ekana päivänä oli[töissä mukana neuvomassa].*

Tämä oli hieman yllättävää, koska jokainen oli kuitenkin asioinut työhönottajan luona tämän perustehtävän tiimoilta yleensä ainakin yhden kerran ja työhönottajan mainittiin olleen mukana kuntouttavan työtoiminnan paikassa ensimmäisenä työpäivänä. Kokemukset eivät siten ehkä olleet kovin laajoja, mutta verrattuna moniin muihin yhteispalvelun asiakaskokemuksiin, joita haastateltavat yleensä kommentoivat ainakin jossain määrin, kuitenkin lyhyttä yksittäistä asioimiskertaa pidempiä. Yleisesti työhönottajan työhön

³⁵ Haastattelija: ”Osaaisitko verrata kokemuksias Kelan toimintaan?”

H2: ”Enpä oikeen. Kelassa ei oo sinänsä ollu oikeen... Asumistukilaput vienny ja se on siinä.”

H8: ”En oo Kelassakaan asioinu, aika harvoin. Jos sinne lapun lähettää niin ei siel tarvii käyvä.”

suhtauduttiin kuitenkin positiivisesti ja todettiin hänestä näkyvän, että hän on työskennellyt vanhusten parissa. Kielteisistä kokemuksista haastateltavat eivät kertoneet.

Itse ryhmätoiminta sai osallistujiltaan kiitosta. Ryhmässä pystytään vaihtamaan kokemuksia samanlaisessa työssä ja tilanteessa olevien henkilöiden kanssa, mikä koettiin tärkeänä:

H3: ”Ryhmä oli hyvä keksintö. Saa jakaa kokemuksia ja kuulla vähän, miten on otettu vastaan.”

Haastattelija: ”Mitä ryhmätoiminta on antanu teille?”

H11: ”Ollaan tutustuttu toinen toisimme. Voijaan kysellä kuulumisia.”

H12: ”Et ollaan yhtenä ryhmänä, ettei yksin siellä tuppelehi...”

Ryhmäläiset näkivät ryhmänsä eräänlaisena pilottikokeiluna, joka edusti selvästi parempaa ja uudenaikaisempaa koettua palvelua, jollaista ei työvoimatoimiston kautta oltu aiemmin saatu. Vetäjien katsottiin onnistuvan työssään pitämällä ryhmä kasassa ja hyvän ilmapiirin luomisen avulla. Varsinaisia kehittämissuhteita ryhmäläiset eivät ryhmätoiminnan osalta esittäneet – tosin hieman pohdittiin sitä, onko ryhmän kokoontumistiheys (joka toinen viikko) sopiva vai riittäisikö tapaaminen kerran kuussa. Toisaalta eräs ryhmäläisistä totesi, että ryhmätapaamiset tahtovat loppua aina yllättävän nopeasti:

H3: ”Ei miulla ainakaan oo mitään negatiivista sanomista. Puoltoista tuntia menee äkkiä, tulee muitakin juttuja kuin mitä työmaalla on ollu.”

7.4.7 Velkakartoitus

Osana asiakashaastatteluja on haastateltu myös kahta vastaavan sosiaalityöntekijän luona velkakartoituksessa käynyt asiakasta. Toinen näistä haastatelluista ei kommentoinut kokemuksiaan velkakartoituksesta. Sen sijaan toinen haastateltava kuvasi lyhyesti tilannettaan ja kokemuksiaan: ”Se painaa, ku on nyt siinä velkasaneerausessa. Jos sieltä jotain apua tulis ja ulosotossa on myös laskuja. Velkakartoituksen ko. haastateltava katsoo myös vaikuttaneen mainitsemiinsa velkaongelmiin.

Yhden yksittäisen esimerkin avulla on vaikea arvioida asiakkaiden kokemuksia velkakartoitustyöstä. Voi vain todeta, että asiakkaiden joukossa näyttäisi olevan henkilöitä, jotka katsovat itsekin hyötyvänsä tästä työstä ja kokevat toiminnan myönteisesti. Jälleen

kerran vastaesimerkit kuitenkin puuttuvat ja asiakkaiden kokemuksia olisi hyvä selvittää esimerkiksi juuri haastatteluin laajemmalti. .

7.4.8 Haastateltujen asiakkaiden arvioita Työllisyyden yhteispalvelu 25+:sta – tiivistelmä

Seuraavaan taulukkoon on koottu vielä tiivistetysti asiakashaastattelujen pohjalta nousseita arvioita yhteispalvelun toiminnasta. Suurin osa esitetyistä seikoista on tullut jo esiin aiemmin, jotkut yksittäiset puolet mainitaan kuitenkin vain tiivistelmässä.

Taulukko 28: Asiakkaiden kokemukset asiakashaastattelujen pohjalta (N= 20)

Koko yhteispalveluun liitetyt kokemukset		
	Myönteiset kokemukset	Kehittämistarpeet/puutteet
Tila	• Samoissa tiloissa eri toimijat - o Hyvät ja ilmaiset parkkipaikat	
Työntekijät	• Asiakas otetaan tosissaan • Asioita hoidetaan eteenpäin, joustavammat palveluketjut • Ystävällisyys, asiallisuus • Yksilöllinen, henkilökohtainen palvelu • ”Täällä saa aina jonkun kiinni” • Kiireettömyys, asiointirauha • Yleinen kannustava asenne ja • Motivointi työntekoon • Tiiviimpi asiakassuhde työntekijöihin kuin perusvirastoissa • Yhteistyö • Ajan nopea	• Osin epätietoisuutta, mitä moniammatillisuus omalla kohdalla tarkoittaa, ketkä kaikki käsittelevät asiakkaan asioita • Monella haastatellulla ei ollut tietoa siitä, keitä kaikkia yhteispalvelussa työskentelee: esim. Kelan läsnäoloa ei aina tiedetty

	- saaminen - Nopea reagointi pulmatilanteisiin ja asioihin - puuttuminen/selvitely - Helposti lähestyttävyys, ei-virkamiesmäisyys - Asiantuntijuus - Omaehtoisuus, ei sanktioita	
Omassa elämässä koetut, yhteispalvelun työhön liitetyt muutokset	- Antanut toivoa - Selkeyttänyt tulevaisuudensuunnitelmia - Hillinnyt alkoholinkäyttöä (kuty + elma) - Itsevarmuus kasvanut	Luottamuksen puute tulevaisuuteen, myönteisten prosessien jatkumiseen
Eri toimintamuotoihin liitetyt kokemukset		
Aktivointisuunnittelu	<u>Yhteispalvelun työhön liittyvät</u> - Omat toiveet huomioitu - Kannustava asenne - Osa kokenut kokonaisvaltaisemaksi kuin työvoimatoimiston työn - Tiedon saanti sosiaalietuuksista, sosiaalityöntekijä voi laskea toimeentulotuen normilaselman - Oikean etuuden piiriin saattaminen, taloudellisen tilanteen paraneminen - Kelan etuuksien tarkistus suoraan päätteeltä - Saanut tietoa konkreettisesta työpaikasta tai	- Jotkut kokeneet normaaliksi virastoasioinniksi, ”läpihuutojuttu” - Epätietoisuus sosiaalityöntekijän roolista aktivointisuunnitelman laadinnassa - Osin liian henkilökohtaisina pidettyjen kysymysten esittäminen ja ”Vanhojen asioiden tonkiminen” - Moralisointi

	koulutuksesta <u>Henkilökohtaiset kokemukset</u> • Omatoimisen työhaun aktivoituminen	
Kuntouttava työtoiminta	<u>Yhteispalvelun työhön liittyvät</u> • Kuntouttavan työpaikan saaminen ja sen • Saamisen nopeus • Omat toiveet huomioitu työpaikan suhteen • Sisällöllisesti työ on vastannut asiakkaiden toiveita ja ammattiosaamista, työ mielekästä ja haasteellista • Ohjaajien henkilökohtainen työpaikan etsintä • Suhteet kaupunkiin <u>Henkilökohtaiset kokemukset</u> • Työ on ”henkireikä” • Työ antanut päivärytmin sekä • Sosiaalisia kontakteja • Mieliala parantunut • Työkokemus uudelta alalta	• Toimintarahen/ylläpitokorvauksen pienuus ⇒ kokemukset taloudellisesta hyväksikäytöstä • Kuntouttava työtoiminta ei ole pystynyt tarjoamaan jatkotyöllistymispolkuja toivotusti • ⇒ Osin liiallisiksi koetut lupaukset etenkin kaupungin töihin pääsemisestä • Kuntouttavan työtoiminnan nimi koetaan leimaavaksi - o Epäily, että kuntouttavassa työtoiminnassa olijoilla teetetään muutoin palkallista työtä; että muut kaupungin virastot pyrkivät näin hyötymään - o Helppo ratkaisu, tarjoaa mahdollisuuden mennä ”siitä mistä aita on matalin”; normaalien töiden etsintä hankalampaa - o Muutoin mieluisa kuntouttavan työtoiminnan paikka on saanut fyysiset vaivat pahenemaan
Kelan toiminta	• Ystävällinen asenne • Apu Kelan asiakirjojen täytössä → - o Asiantuntijuus	Monella asiakkaalla vaikeudet muistaa asiointiaan → vaikea arvioida toimintaa
Terveystenhoitaja	• Rento ja rauhallinen asiointi, ei tarvitse	

	jännittää - o Ei aiheuta valkotakkipelkoa • Pitkäänkin vaivanneisiin terveysongelmiin puututtu ja niitä selvitetty • Hoitomotivaation kasvu; epäily ettei itsenäisesti olisi muutoin tullut hakeuduttua hoitoon ⇒ • Vaivat saaneet vihdoinkin nimen, diagnoosin ja hoidon/apulaitteen	
Eläkemahdollisuuksien selvittely	• Asioinnin helppous, työntekijän vastannut eläkehakemuksiin ja –valituksiin liittyvästä paperityöstä • Nopea tiedonkulku ja yhteydenotot asiakkaisiin • Helppo saada aika työntekijälle • Työntekijän sitkeys ja kannustus pitkien haku- ja valitusprosessien aikana • Neurologiset tutkimukset koettu tärkeiksi, saanut uutta tietoa omasta terveydestä - o Työntekijä selvittänyt mahdollisen eläkkeen määrän	• Sopeutuminen ajatukseen eläkkeelle jäämisestä ei aina helppoa - o Eräs asiakas kokenut neurologiset tutkimukset turhan virallisiksi, herättänyt valkotakkipelkoa
Työhönottaja/ryhmätoiminta (ryhmätoiminnan kommentit liittyvät myös kuntouttavan työtoiminnan	• Työhönottaja mukana ensimmäisenä	• Pohdintaa ryhmän kokoontumiskertojen tiheydestä: riittäisikö hieman harvempi

toisen ohjaajan työhön)	päivänä kuty- paikassa - Ryhmän toiminta onnistunutta: - Uusia tuttavuuksia - Vertaistukea ja kokemusten sekä tiedon vaihtoa, vapaampaakin seurustelua	kokoontuminen
Velkakartoitus	- Pääsy velkakartoitukseen tärkeää - Toiveita asioiden selviämisestä tätä kautta	Haastatteluaineisto koostuu vain yhden henkilön kokemuksista → ei onnistuttu kartoittamaan laajemmin kokemuksia.

Asiakkaiden kertomuksiin sisältyy monia kiitosta ansaitsevia asioita, mutta myös kehittämistarpeita. Haastatteluaineiston käyttöä ja tulkintaa on mahdollista kritisoida perustellustikin. Toisaalta kuka pystyisi määrittämään jonkin toiminnan hyödyn itselleen paremmin kuin tämä kohteena oleva henkilö itse? Kertomukset ovat varmasti subjektiivisia, mutta olennaisella tavalla muuta aineistoa täydentäviä. Seuraavaksi arvioinnin lopuksi pyritään tekemään kokonaisarviota toiminnasta vuoden 2004 loppuun mennessä.

8 YHTEENVETO JA TOIMENPIDESUOSITUKSET

Tämän arvioinnin aikana eri osapuolet ja osalliset ovat esittäneet monenlaisia, usein ristiriitaisiakin, arvioita Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toiminnasta. Mielipiteiden runsaus ja monien reaktioiden voimakkuus kertoo jo osaltaan toiminnan merkittävydestä niin eri toimijoille kuin asiakkaillekin. Toisaalta käsiteltävän ajanjakson lyhyys yhdessä asiakastietojärjestelmän rajoitusten kanssa tekee johtopäätöksistä monin osin vasta suuntaa-antavia. Seuraavassa esitetään joitakin johtopäätöksiä ja niihin liittyvät suositukset niitä hieman osa-alueisin jaotellen. Koska toiminta on ollut niin laajaa, kaikkia toiminnan puolia koskevia arvioita ei toisteta tai selkeästi argumentoida tässä yhteydessä, vaan raportin aiempien lukujen toivotaan osaltaan toimivan myös itsenäisesti pohjana kehittämistoimenpiteille.

8.1. Hankkeen valmistelu ja asiakkaiden ohjaus yhteispalveluun

Myönteistä on ollut eri toimijoiden saaminen mukaan ja sitoutumaan tähän kokeilu- ja kehittämishankkeeseen sekä jo sinänsä hankkeen saaminen liikkeelle. Vaikka asia kuulostaa itsestään selvältä, sen merkittävyys on kuitenkin korostunut monin tavoin tämän arvioinnin aikana. Hanke on lisännyt yli 25-vuotiaille pitkäaikaistyöttömille suunnattuja moniammatillisia resursseja Lappeenrannassa. Kyse on resursseista, joita ei mitä ilmeisemmin olisi muutoin pystytty samassa määrin kohdistamaan tämän asiakaskohderyhmän parissa tehtävään työhön ainakaan yhtä nopealla aikataululla. Myöskään työtavan muutokset eivät olisi toteutuneet samassa laajuudessa ilman tätä hanketta. Arvioinnin aikana käydyt keskustelut etenkin työntekijöiden mutta myös joidenkin taustavirastojen toimijoiden kanssa yhdessä arviointiaineistona saadun palautteen sekä arvioinnin aikana syntyneen alkuvaihetta koskeneen yleisvaikutelman kanssa kertovat kuitenkin joistakin puutteista hankkeen valmistelussa. Toisaalta valmistelutyön nopeus, keskeneräisyys ja eri taustatoimistojen osin epäsuhtaiset roolit aiheuttivat etenkin alkuvaiheessa epätietoisuutta niin toiminnan tavoitteista, kohderyhmästä, vastuista, työnjaosta kuin arvoista. Tämä on merkille pantavaa siitä huolimatta, että näiden seikkojen määrittäminen oli otettu pääosin yhteispalvelun oman työryhmän tehtäväksi. Perusteellisemmalla taustatyöllä ilmenneitä ristiriitoja olisi mitä ilmeisimmin pystytty vähentämään ja niiden osittaista henkilöitymistä välttämään. Etenkin emo-organisaatioiden rooli ja johtajuuskysymys olisi tullut selvittää aikaisemmassa vaiheessa.

Johtopäätös 1: Toiminnan käyntiin saaminen sinänsä on ollut myönteistä vaativassa toimintaympäristössä. Hankkeen perusteellisemmalla valmistelulla olisi todennäköisesti kuitenkin pystytty lievittämään ilmenneitä ristiriitoja ja epäselvyyksiä ja siten tehostamaan alkuvaiheen toimintaa.	Suositus 1: Tiedon kulkuun eri organisaatioiden välillä sekä valmistelu- ja taustatyön riittävään aikataulutukseen tulisi kiinnittää myös jatkossa erityistä huomiota. Kyse ei ole vain ongelmakohtien käsittelystä, vaan myös myönteiset piirteet tulisi nostaa aktiivisesti yhteiseen keskusteluun..
--	---

Myös asiakastyöhön liittyvä tiedotus emo-organisaatioiden työntekijöille oli puutteellista etenkin alkuvaiheessa. Tiedottamista olisi pitänyt tehostaa niin omien työntekijöiden, yhteistyökumppaneiden kuin asiakkaidenkin suuntaan. Toiminnan uutuus ja osittainen selkiytymättömyys myös yhteispalvelun sisällä vaikuttivat tiedottamiseen. Osin ajoittainen passiivisuus tiedottamisessa oli tietoinenkin ratkaisu, jolla pyrittiin estämään asiakasvirtojen paisumista. Tiedottamisen puutteet ilmenivät etenkin alkuvaiheessa taustavirastojen asiakkaita

yhteispalveluun ohjaavien työntekijöiden epätietoisuutena niin toiminnan kuin toimintatapojen suhteen. Tiedottamistyö kuitenkin kehittyi selkeästi vuoden 2004 aikana. Näyttäisi myös siltä, että sellaiset taustavirastojen työntekijät, jotka ohjasivat enemmän asiakkaita yhteispalveluun, myös tunsivat toimintaa paremmin, mikä onkin luonnollista. Samoin vakiintuneemmat yhteistyösuhteet johonkin tai joihinkin yhteispalvelun työntekijöihin näyttäisivät lisänneen asiakkaita ohjanneiden työntekijöiden tietoisuutta yhteispalvelun toiminasta yleisemminkin.

Johtopäätös 2: Monet taustavirastojen työntekijät olisivat tarvinneet selkeämpää tietoa yhteispalvelun toiminnasta ja asiakkaiden valinnasta ja ohjauksesta yhteispalveluun. Ymmärrettävästi toiminnan uutuus yhdessä emo-organisaatioiden osin erilaisten intressien kanssa vaikeutti ja hidasti selkeän ohjeistuksen syntymistä. Ongelma ei myöskään koskenut kaikkia työmuotoja yhtäläisesti, vaan asiakkaiden ohjaaminen esimerkiksi ELMA-selvittelyihin tai aktivointisuunnitelmiin pitkälti jo aiemmin muotoutuneiden käytäntöjen mukaisesti vaikuttaisi toimineen varsin hyvin.	Suositus 2: Erityistä huomiota tulee kiinnittää asiakkaita yhteispalveluun ja nykyisin Etelä-Karjalan Työvoiman palvelukeskuksen tiimeihin ohjaavien virastojen työntekijöiden informoimiseen ja ajan tasalla pitämiseen toiminnasta.
--	---

8.2. Asiakastyö

Kokonaisasiakasvirta yhteispalvelussa on ollut määrällisesti suuri suhteessa työntekijäresursseihin, asiakaskunnan tilanteiden vaativuuteen ja asiakastyön yksilöllisyysvaatimukseen, mihin on vaikuttanut erityisesti aktivointisuunnitelmiin sekä sosiaali- ja terveystoimen työhönottajalle ohjautuvien asiakkaiden määrät. Näin on siitä huolimatta, ettei toiminnalle asetettuja määrällisiä tavoitteita ole pystytty suurelta osin täyttämään. Osa asiakkaista on ollutkin vain pistäytyjiä, eivätkä heidän kokemuksensa ja näkemyksensä näy tässä arvioinnissa, jossa on keskitytty moniammatillisen työn kohteena olleisiin asiakkaisiin. Lisäksi tarkasteltavan ajanjakson lyhyys – reilu vuosi – suhteessa asiakkaiden tilanteiden monitahoisuuteen vaikeuttaa varsinaisten helposti mitattavien ja todennettavien muutosten havaitsemista ja aikaansaamista asiakkaiden tilanteissa. Mitä sitten voidaan todeta?

Asiakkaiden ja asiakastyytyväisyyden näkökulmasta Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toiminta on ollut pääosin onnistunutta, jopa todella onnistunutta. Näin voidaan todeta siitä huolimatta, että todennäköisesti kaikkein kriittisimmät asiakkaat eivät ole antaneet tietojaan tämän arvioinnin käyttöön eivätkä ole olleet esimerkiksi haastateltavina. Kuitenkin haastateltujen ilmaisema viranomaisvastaisuus suhteessa emo-organisaatioiden perusasiakastyöhön on ollut niin voimakasta ja toisaalta heidän kommenttinsa yhteispalvelun toiminnasta valtaosin niin myönteisiä, että voidaan arvioida käytännön asiakastyössä onnistuttaneen hyvin. Tällöin näissä myönteisissä kokemuksissa korostuvat erityisesti 1) luottamuksellisen ilmapiirin syntyminen työntekijän ja asiakkaan välille, 2) kokemus työntekijästä asiakkaan asian ajajana sekä 3) konkreettisen avun tarjoaminen. Myös aktivointisuunnitelma-aineiston analyysi sekä osa asiakastilastoista tukevat johtopäätöstä asiakastyön onnistumisesta. Esimerkiksi tilastoitujen ongelmien määrän paljous vuoden 2004 lopulla verrattuna jo aktivointisuunnitelmavaiheessa mainittuihin ongelmiin kertoo piilossa olleiden ongelmien esiin saamisesta ja mitä ilmeisimmin osaltaan luottamuksellisen asiakassuhteen luomisen onnistumisesta. Erityisen suurta asiakastyytyväisyys näyttää olleen Elma-selvittelyjen, terveydenhoitajan työn sekä kuntouttavan työtoiminnan ohjaajien työn osalta. Aktivointisuunnitelmiin liittyvät kokemukset eroavat sisällöllisesti enemmän ollen kuitenkin valtaosin selkeän myönteisiä. Velkakartoituksen, kaupungin sosiaali- ja terveystoimen työhönottajan sekä Kelan vakuutusshiteerin työn osalta kerätty aineisto on sen sijaan liian niukkaa, että tässä arvioinnissa esitettyjä sinänsä myönteisiä kokemuksia ja johtopäätöksiä voisi yleistää.

Johtopäätös 3: Työntekijät ovat pääosin onnistuneet työssään luomaan luottamuksellisen suhteen asiakkaisiinsa ja asiakasmyönteisen ilmapiirin. Asiakkaat on valtaosin huomioitu yksilöinä ja he ovat kokeneet tulleen monin tavoin autetuiksi. Monelle vaikeassa elämäntilanteessa elävälle asiakkaalle kyse näyttäisi olleen jopa parhaasta viranomaispalvelusta, mitä he ovat koskaan saaneet.	Suositus 3: Työn ja asiakastilanteiden ongelmakeskeisyyden vuoksi tiimin yhteiseen keskusteluun olisi hyvä nostaa enemmän määriä myös onnistumisia. Toisaalta asiakastyötä tulisi edelleen kehittää yksilöllisyyden ja moniammatillisten resurssien parhaan mahdollisen käytön näkökulmasta.
--	--

Asiakkaat ovat ohjautuneet yhteispalveluun pääosin aktivointisuunnitelman teon kautta. Aktivoitavien suuri määrä suhteessa työntekijäresursseihin on asettanut aktivointisuunnitelmille kovat vaatimukset, joihin on monin osin pystytty vastaamaan. Monissa tapauksissa tämä on ollut toimiva ratkaisu, mutta osittain asiakkaiden tilanteiden

kartoitus on jäänyt jossakin määrin pintapuoliseksi ja tarjotut ratkaisut standardinomaisiksi. Sisällöllisesti suunnitelmat ovat kuitenkin kehittyneet koko vuoden 2004 ajan yhä yksilöllisemmiksi, monipuolisemmiksi ja selkeämmiksi.

Johtopäätös 4: Aktivointisuunnitelmien avulla on kartoitettu asiakkaan tulovaiheen tilanne asiakkaiden valtaosan kohdalla. Aktivointisuunnitelmien teko on mahdollistanut suuret asiakasmäärät ollen monen asiakkaan kohdalla toimiva kevyempi toimenpide. Asiakkaiden tulovaiheessa aktivointisuunnitelman tekeminen ei ole kaikkien kohdalla ollut riittävän yksilökohtainen ratkaisu, vaikkakin suunnitelmat ovat selkeästi kehittyneet tähän suuntaan..	Suositus 4: Alkuhaastatteluvaiheeseen tulisi resursoida selkeästi enemmän sekä kehittää itse menetelmää sisällöllisesti.
---	--

Toisaalta asiakkaiden yksilöllisyyden huomioiminen on johtanut hyvin erilaisiin asiakaspolkuihin yhteispalvelun sisällä. Seurauksena on ollut se, että osalla moniammatillisen työn kohteena olleista asiakkaista on ollut selkeästi joku vastuutyöntekijä (eläkemahdollisuuksien selvittely, kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat, osin terveydenhoitajan asiakkaat), kun taas toisilta se on puuttunut. Vastuutyöntekijän olemassaoloa sellaisen omaavat asiakkaat pitivät yksiselitteisen hyvänä asiana. Myös työntekijät toivoivat tällaista mahdollisuutta laajemmin, vaikka osin suuret asiakasmäärät nähtiinkin esteinä. Asiakasmäärien paisuminen saattaa uhata vastuutyöntekijämallin riittävän yksilöllistä toimivuutta myös niissä toiminnoissa, joissa malli on ollut käytössä jo vuonna 2004. Tosin siirtyminen osaksi työvoiman palvelukeskusta ja siihen liittyneet muutokset ovat jo tuoneet vastuutyöntekijämallin laajaan käyttöön.

Johtopäätös 5: Asiakkaat, joilla on yhteispalvelussa ollut jonkinlainen vastuutyöntekijä, pitävät käytäntöä hyvänä. Tämä saattaa olla yksi osanen myös sen takana, että asiakkaat näyttävät olevan keskimäärin erityisen tyytyväisiä eläkemahdollisuuksien selvittelyn, kuntouttavan työtoiminnan sekä terveydenhoitajan työhön. Moni asiakas samoin kuin työntekijä kaipaa mallin ulottamista laajemmalle, vaikkakin työntekijät tiedostavat resurssien rajat.	Suositus 5: Vastuutyöntekijämallia tulisi laajentaa kaikkiin moniammatillisen työn kohteina oleviin asiakkaisiin samalla turvaten riittävät resurssit. Vaikka tämä saattaa vaatia lisäresursseja, toiminnan tehostuminen luo toisaalta säästöjä. Tämä muutos on jo pitkälti tapahtunut työvoiman palvelukeskuksessa vuoden 2005 aikana.
---	---

Kuntouttava työtoiminta on ollut hyvin järjestettyä ja vastannut asiakkaiden toiveita, mutta resurssit eivät ole olleet täysin riittäviä: etenkin toimintapaikoista on ollut pulaa. Asiakaspolun jatkona kuntouttava työtoiminta on ehkä myös ollut osittain liian automaattinen: muita vaihtoehtoja ei ole selvitetty ainakaan kaikissa tapauksissa riittävästi. Panostaminen kuntouttavaan työtoimintaan ollut kuitenkin tietoinen ratkaisu, jossa on myös onnistuttu hyvin ainakin kuntouttavan työtoiminnan ohjaajien työn osalta. Toiminnan kehittyminen ja lisävaihtoehtojen mukaan saanti ovat muuttaneet jossain määrin tilannetta. Pitkät sopimukset ovat tuoneet asiakkaille ja työntarjoajille jatkuvuutta, mutta ääritapauksissa kuntouttava työtoiminta on ollut yksi osa jopa 4-5 vuodeksi muodostunutta tukityöketjua. Onko tämä eettisesti oikein? Toisaalta: mitkä ovat realistiset vaihtoehdot jouduttaessa työskentelemään tilanteessa, jossa alueen työllisyyden ominaispiirteet asettavat reunaehdot toiminnalle? Asiakashaastattelujen perusteella on kuitenkin selvää, että monelle pitkäaikaistyöttömälle itselleen tukityön pitkittyminen ja jatkopolkujen rajallisuus ns. normaalitöihin on ongelma, vaikka itse kuntouttava työtoiminta olisikin sisällöllisesti hyvinkin mieluista, kuten aiemmin tässä arvioinnissa on kuvattu.

Johtopäätös 6: Yhteispalvelun kautta toteutettu kuntouttavan työtoiminnan työ on ollut sisällöllisesti ja menetelmiltään onnistunutta. Kuntouttavaan työtoimintaan liittyvät pulmakohdat ovat pääosin sellaisia, joihin yhteispalvelu ei ole voinut käytössä olevilla resursseillaan suoraan puuttua. Työtoimintapaikkojen rajallisuus sekä toimivien jatkopolkujen vähäisyys ovat olleet toiminnan pullonkauloja. Pitkien sopimusten ongelmallisuuteen on vuoden 2005 aikana jo puututtu Etelä-Karjalan Työvoiman palvelukeskuksessa rajoittamalla kerrallaan solmittujen sopimusten enimmäispituutta pääosin 3-5 kuukauteen.	Suositus 6: Kuntouttavaan työtoimintaan kohdistuvia paineita voitaneen ainakin jossain määrin helpottaa tarkastelemalla yksilötasolla vielä nykyistäkin tarkemmin muiden tukitoimenpiteiden mahdollisuuksia. Tämä ei välttämättä tarkoita kuntouttavan työtoiminnan supistamista vaan päinvastoin toimintaa tulee edelleen kehittää. Sen sijaan asiakkaiden kuntouttavaan työtoimintaan liittyvään passiivisempaan odotusaikaan tulee puuttua.
--	--

Esitetyistä varauksista huolimatta on paikallaan korostaa nimenomaan yhteispalvelun kuntouttavan työtoiminnan olleen asiakkailleen heidän arkensa kannalta se toimintamuoto, jota on keskimäärin pidetty kaikkein hyödyllisimpänä ja usein yhteispalvelun asiakkuuden parhaana antina. Ne asiat, joita asiakkaat ja asiakkaita lähettävät sekä osin yhteispalvelun työntekijät kritisoivat, ovat myös olleet sellaisia, joihin yhteispalvelun kuntouttavan työtoiminnan ohjaajat eivät ole voineet omalla työllään suoranaisesti tarjoakaan vaikuttaa.

Asiakastyön sekä resurssien määrän kannalta yhteispalvelussa tehty kuntouttavan työtoiminnan työ on ollut laadukasta ja asiakaslähtöistä.

Eläkemahdollisuuksien selvittely on työmuoto, joka siirtyi sosiaalitoimistosta yhteispalveluun ja tehtävää aiemmin hoitanut sosiaaliohjaaja jatkoi työtään yhteispalvelussa. Monille asiakkaille työntekijä onkin ollut tuttu ja luotettavaksi koettu. Aiemmin tehty työ näkyy osan asiakkaista kohdalla myös pidemmälle edenneinä asiakasprosesseina ja helpommin todennettavana työn tuloksellisuutena: asiakkaiden saamina eläkepääätöksiä, valitusprosessin eteenpäin viemisinä tai muutoin edelleen ohjauksina. Tässä arvioinnissa eläkemahdollisuuksien selvittelyyn osallistuneista asiakkaista haastateltavina olleet henkilöt ovat pääosin olleet parempikuntoisia asiakkaita eivätkä siten ole täysin vastanneet ELMA-selvittelyjen asiakaskuntaa. Tästä vääristymästä huolimatta voidaan arvioida asiakkaiden mitä ilmeisimmin olevan poikkeuksellisen tyytyväisiä eläkemahdollisuuksien selvittelyssä saamaansa palveluun ja asioidensa eteenpäin vientiin. Näin näyttäisi olevan myös monen sellaisen henkilön kohdalla, joka on asiakkuutensa aikana saanut kielteisen eläkepääätöksen, josta valitusprosessi on tai on ollut vireillä. Arvioinnin aikana myönteistä kuvaa eläkemahdollisuuksien selvittelystä on osaltaan tukenut myös yhteistyöverkostoilta saatu palaute.

Moni sama asia koskee myös terveydenhoitajan työtä, vaikkakaan lopputulokset eivät yhtä usein ole aivan niin selkeitä kuin eläkemahdollisuuksien selvittelyssä. Terveydenhoitajan työ on ehkä kuitenkin kaikista työmuodoista selkeästi se, jonka hyödyllisyyttä yhteispalvelun oma työryhmä yksimielisesti korostaa ja johon vaikuttaisi liittyvän ehkä vähiten ristiriitaisia käsityksiä. Hyvin yksimielisiä oltiin vuoden 2004 alkupuolella terveydenhoitajan työpanoksen lisäämisen tarpeellisuudesta, mikä toteutuikin. Myös asiakaspalaute on ollut yksipuolisen hyvää. Asiakkaat ovat kokeneet terveyteensä liittyvien asioiden selvittelyn vievän omaa tilannettaan eteenpäin. Monta päivittäiseen toimintakykyyn liittyvää terveydellistä ongelmaa on pystytty selvittämään tilanteessa, jossa asiakas on kokenut omat voimavaransa riittämättömiksi. Näitä niin kuin monia muitakin muutoksia on kuitenkin ollut tämän arvioinnin resursseilla mahdotonta tarkemmin selvittää.

Johtopäätös 7: Eläkemahdollisuuksien selvittelyn sekä terveydenhoitajan työ on ollut laadukasta ja asiakaslähtöistä. Tuloksellisuus näkyy niin asiakkaiden tilanteissa aikaansaatuina eritasoisina askeleina kohti työllisyyttä tai muuta elämäntilanteen selkiytymistä kuin hyvänä asiakastyytyvyytenä.	Suositus 7: Eläkemahdollisuuksien selvittelyä sekä terveydenhoitajan työtä ja niihin sisältyviä erilaisia asiakasprosesseja olisi hyödyllistä selvittää tarkemmin. Näin on erityisesti huonokuntoisempien asiakkaiden asiakaspolkujen ja kokemusten osalta.
---	--

Kelan vakuutussihteerien pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden määrät olivat vielä vuonna 2004 vähäisiä. Kelan työpanos näkyikin osin enemmän muiden työntekijöiden konsultaationa Kelan asioissa, vaikka vakuutussihteeri(e)n osa-aikaisuus yhteispalvelussa aiheutti ajoittain tietojen vaihdon tarpeen kohtaamattomuutta työntekijöiden välillä. Myös asiakkaiden kokemusten kartoittaminen Kelan työn osalta oli melko työlästä ja tulokset melko niukkoja ja pintapuolisia, mikä selittyy osittain asiakkuuden luonteen kertaluonteisuudella. Haastateltujen asiakkaiden kokemukset olivat kuitenkin myönteisiä. Erityisesti kiiteltiin myös tässä yhteydessä työntekijän myönteistä ja kannustavaa asennetta.

Johtopäätös 8: Kelan vakuutussihteeri(e)n läsnäolo yhteispalvelussa koettiin myönteisenä niin muiden työntekijöiden kuin asiakkaiden taholta vaikkakin työntekijöiden osa-aikaisuus ja poissaolot aiheuttivat myös jonkinasteista turhautumista yhteispalvelun työryhmässä. Kelan asiakkuudet olivat luonteeltaan monen henkilön kohdalla erityyppisiä kuin monin osin muilla työntekijöillä. Ne haastatellut asiakkaat, joilla oli jossakin määrin kiinteämpi asiakassuhde Kelan vakuutussihteerin kanssa yhteispalvelussa kokivat saaneensa hyvää palvelua. Asiakkuuden erityispiirteistä johtuen asiakkaiden kokemusten kartoittaminen osoittautui kuitenkin melko ongelmalliseksi.	Suositus 8: Myös Kelan osalta asiakaspolkuja ja asiakkaiden kokemuksia olisi hyvä selvittää tarkemmin. Koska Kelan vakuutussihteerin työ on muuttunut selkeästi vuoden 2005 aikana yhteispalvelun sulaututtua Etelä-Karjalan Työvoiman palvelukeskukseen, yhteispalvelun aikaisten kokemusten perusteella suositusten tekeminen asiakastyöstä ei ole muutoin järkevää.
---	---

Kahteen muuhun yhteispalvelun toimintamuotoon – velkakartoituksiin sekä kaupungin sosiaali- ja terveystoimen työhönottajan työhön - liittyvä, tämän arvioinnin aikana koottu asiakaspalaute, on ollut sen verran niukkaa, että toimintojen arvioiminen niiden perusteella on lähes mahdotonta. Ryhmätoimintaan osallistuneet kuntouttavan työtoiminnan osanottajat kokivat ryhmän myönteisenä samoin kuin molempien sen ohjaajien työn. Samaten myös ainut

velkakartoituskokemuksiaan kommentoinut asiakas liitti velkojensa kartoittamiseen myönteisiä piirteitä ja odotuksia.

Johtopäätös 9: Velkakartoitusta ja sosiaali- ja terveystoimen työhönottajan asiakastyöhön liittyvä arviointimateriaali on siinä määrin vähäistä, ettei toiminnoista voida antaa luotettavasti edes suuntaa antavia arvioita. Sinänsä olemassa oleva hyvin rajoittunut aineisto tukee tältäkin osin myönteistä kuvaa asiakastyön onnistumisesta.	Suositus 9: Myös Kelan vakuutussihteerin työn lisätutkimisen tarve viittaa siihen yleiseen jo useassa eri kohdassa esiinnousseeseen seikkaan, että ylipäättään kuntoutus- ja terveydenhoitopalveluiden merkitystä yhteispalvelun ja nykyisin työvoiman palvelukeskuksen asiakkaille sekä sen vaikutuksia heidän elämäntilanteisiinsa tulisi erityisesti selvittää lisää. Näillä toiminnoilla näyttäisi olevan myönteisiä vaikutuksia, joiden erittelemisen vaatisi kuitenkin erillisiä tutkimusresursseja. Myös velkakartoituksen vaikuttavuutta erityisesti suhteessa tavanomaisempaan velkaneuvontaan olisi hyvä tutkia.
--	---

8.3. Moniammatillisuus

Yhteispalvelun samoin kuin tämän tutkimuksen eräänä päätehtävänä on ollut moniammatillisuuden ja moniammatillisten työtapojen kehittäminen, edistäminen ja selvittäminen. Tässä arvioinnissa moniammatillisuutta on lähestytty hyvin yksinkertaisesta ja käytännönläheisestä määritelmästä käsin: moniammatillisuudeksi on ymmärretty vähintään kahden eri työtehtävää tekevän työntekijän yhdessä työskentely saman asiakkaan kanssa. Analyysissä on keskitytty enemmän yhteispalvelun sisäisten yhteistyömuotojen tutkimiseen, vaikka kysymystä on tarkasteltu myös suhteessa asiakkaita lähettäviin tahoihin. Asiakkaita yhteispalveluun lähettäville työntekijöille suunnattu kysely toteutettiin melko toiminnan alussa ja vastauksissa näkyikin alkuvaiheen hienoinen hämmennys sekä toimintaan liitetty epätietoisuus, kuten luvuissa 6 sekä 8.1. on juuri todettu. Yhteispalvelun katsottiin kuitenkin tuoneen myös parannuksia ainakin joidenkin taustavirastojen työntekijöiden työhön yhteistyön nopeutumisen, joustavuuden lisääntymisen sekä asiakastyön yksilöllistymisen kautta. Lähettävät tahotkin tarkastelivat moniammatillisuutta kuitenkin enemmän yhteispalvelun sisäisenä kuin oman yhteistyönsä ja yhteispalvelun kanssa omaaviensa verkostojen piirteenä.

Johtopäätös 10: Moniammatillista verkostoitumista ja aiempien verkostojen vahvistumista on tapahtunut yhteispalvelun ja emotoimistojen välillä. Vuoden 2004 puoliväliin mennessä yhteistyömahdollisuudet eivät olleet vielä täysin selvillä eikä niitä osattu hyödyntää optimaalisella tavalla. Tämä liittyy myös aiemmin johtopäätöksessä 2 mainittuun seikkaan tiedotuksen osittaisesta puutteellisuudesta.	Suositus 10: Yhteistyötä emotoimistojen kanssa tulee edelleen kehittää ja tiedotukseen kiinnittää erityistä huomiota.
---	---

Yhteispalvelun oman työryhmän monipuolinen ammattitaito saa runsaasti mainintoja ja kiitosta niin työryhmän sisältä, yhteistyökumppaneilta kuin asiakkailtakin. Moniammatillisuuden joustavuus näkyy asiakkaiden asiakaspolkujen monimuotoisuudessa ja aiemmin esitetyistä varauksista huolimatta asiakaslähtöisyyden huomioimisessa monin tavoin. Vaikka aitoa yhden luukun periaatetta ei usein olekaan pystytty toteuttamaan, sitä on lähestytty monen asiakkaan kohdalla. Tähän on kuulunut myös työntekijöiden keskinäinen konsultointi sekä tiimityöskentely; useinkaan moniammatillisuus ei ole ollut asiakkaille ainakaan kokonaisuudessaan suoraan näkyvillä asiointitilanteessa, mutta sen vaikutuksia tunnistetaan kyllä usein omien asioiden eteenpäin menemisenä. Työryhmän sisällä sen muiden jäsenten ammattitaitoa on hyödynnetty monin eri tavoin ja vaihtelevasti: työkuvien erilaisuus ja toisaalta ehkä osin vakiintuneet työtavat ovat aikaansaaneet yhteistyön tiiviyn vaihtelevuutta eri työntekijöiden välillä.

Työntekijät ovat arvioinnin aikana kuvanneet työkäytäntöjensä muuttumista ja kehittymistä: monesti työkaverilta opittuja elementtejä on otettu oman työn osaksi silloin, kun se on tilanteeseen luontevasti sopinut. Muutoinkin toisten työstä on opittu ja eri työntekijöiden ammattitaitoa on koettu pystyttävän hyödyntämään jo paremmin vuoden 2004-5 vaihteessa. Toisaalta ristiriidoiltaan ei ole välttytty. Työryhmän on nähty osittain jopa jakautuneen eri ryhmittymiin. Kaikkien - erityisesti työhönottajan ja Kelan vakuutussihteerin osa-aikaisena työntekijänä - ei ole nähty kuuluvan samalla intensiteetillä työryhmään ainakaan vuoden 2004 aikana. Kriittisyys ja ristiriidat ovat ajoittain korostuneet ja niitä on pyritty käsittelemään ja ratkaisemaan tässä täysin onnistumatta. Ongelmat on nostettu välillä osin näyttävästikin esille, mutta onko näin tehty myös onnistumisten suhteen? Uskaltaisin väittää, ettei ole ainakaan yhtä voimakkaalla painotuksella. Tärkeintä ehkä kuitenkin on tämä: asiakkaiden hyväksi yhteistyö on ollut pitkälti toimivaa, jopa poikkeuksellisen laadukasta, vaikka liiallinen ongelmapainotteisuus ja kriittisyys ovat usein näyttäneet estäneen huomaamasta saavutettua

kehitystä erityisesti työtapojen ja yhteistyökäytäntöjen osalta, mutta myös asiakasprosesseissa, jotka vievät monesti aikaa.

Johtopäätös 11: Yhteispalvelun myötä asiakkaiden käytössä on ollut entistä selkeästi monipuolisempi ammattitaito, mikä on näkynyt heidän kohdallaan usein parantuneena palveluna peruspalveluihin verrattuna. Myös työntekijöiden työhön muutos on tuonut laajentuneen ja kokonaisvaltaisemman verkostotyöskentelytavan. Kehitys ei kuitenkaan ole ollut ongelmatonta, vaan on näkynyt mm. ryhmäytymisen ongelmina. Ongelmia vähättelemättä ne ovat ehkä kuitenkin liikaa korostuneet toiminnan kokonaiskuvan kannalta. Mainituilla seikoilla on myös yhteyksiä aiemmin listattuihin hankkeen valmistelu- ja johtajuuskysymyksiin.	Suositus 11: Työntekijöiden työhyvinvointiin tulee kiinnittää huomiota, samoin ryhmädynamiikkaan sekä tiimien sisällä että niiden välillä. Myös henkilöstöjohtaminen on keskeinen tekijä työryhmän toimivuuden näkökulmasta.
--	--

Asiakkaiden tilanteita on siis pystytty selvittämään moniammatillisesti ja hyvinkin pitkäaikaisiin ongelmiin on pystytty löytämään askelia eteenpäin. Toisaalta laajemmin asiaa tarkastellen yhteispalvelu on koko ajan ollut välivaihe tiellä Työvoiman palvelukeskukseen. Tätä on seurannut sekä myönteisiä että kielteisiä puolia: toiminnan jatkuvuus on ollut pitkälti turvattua, mutta epätietoisuus konkreettisesta jatkosta ja sen muodosta on syönyt voimavaroja yhteispalvelun kehittämistyöltä. Työntekijät ovat lisäksi kokeneet kiinnostuksen toimintaa kohtaan olleen osin melko laimeaa taustatoimijoiden piirissä.

Tässä väliarvioinnissa on pystytty vasta käsittelemään toiminnan alkuvaihetta ja osin sen ensimmäistä kokonaista toimintavuotta. Arvioinnin resurssit suhteessa toiminnan laajuuteen ja vaativuuteen olleet niukat eikä arviointiasetelmaa ole pystytty toteuttamaan täysimääräisesti tai aikataulun mukaisesti. Etenkin työhönottajan työn jääminen pääosin arvioinnin ulkopuolelle on valitettavaa. Samoin resursseja olisi tarvittu enemmän etenkin terveydenhoitajan ja eläkemahdollisuuksia tekevän sosiaaliohjaajan sekä Kelan vakuutussihteerin työn tutkimiseen; kuntoutuskysymykset olisivat ansainneet tulla paremmin huomioon otetuiksi tässä väliraportissa. Arvioinnin näkökulmasta asiakastietojärjestelmää ei ole saatu toimivaksi eikä sen kehittämiseen ole ollut voimavaroja. Joitakin puutteita voidaan

toivottavasti paikata loppuraportissa. Toisaalta puutteineenkin tämä väliraportti kertonee arvioinnin tarpeellisuudesta sekä myös sen riittävän resursoinnin välttämättömyydestä, mikäli halutaan osoittaa tarkemmin pitkäaikaistyöttömille suunnattujen monitahoisten toimenpiteiden vaikutuksia. Ennen kaikkea tällä raportilla on kuitenkin pyritty osoittamaan kokonaisuutena yhteispalvelun toiminnan olleen jo alkuvaiheessa asiakkaiden kannalta pääosin laadukasta ja toiminnassa tapahtuneen kehitystä jo vuoden 2004 loppuun mennessä.

LÄHTEET:

Tutkimusaineisto:

Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n asiakkaiden aktivointisuunnitelma-aineisto. Otos 1.9.2003-31.12.2004. välillä tehdyistä aktivointisuunnitelmista. 84 kpl.

Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n asiakkaiden haastattelut. 20 kpl.

Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n työntekijöille sekä Lappeenrannan kaupungin sosiaalitoimen, Lappeenrannan työvoimatoimiston ja Kelan Lappeenrannan toimiston Työllisyyden yhteispalvelu 25+:aan asiakkaita lähettäville työntekijöille suunnatun SWOT-analyysin vastaukset. 32 kpl.

Painetut lähteet:

Aavinen, Aino. 2004. Paraniko elämänlaatu, lisääntyikö itsetunto? Tutkimus Turun yhteispalvelupisteen kautta vuonna 2002 työllistyneistä. Pro gradu –tutkielma. Sosiaalipolitiikan laitos. Turku

Ala-Kauhaluoma, M., Keskitalo, E., Lindqvist, T. & Parpo, A. 2004. Työttömien aktivointi. Kuntouttava työtoiminta –lain sisältö ja vaikuttavuus. Stakes. Tutkimuksia 141. Saarijärvi.

Alaranta, L. 2001. Sosiaalitoimen ja työhallinnon yhteispalvelu – työllisyyspolut työmuotona. Teoksessa Salonen, M. & Holma, T. (toim.) Kunta ja pitkäaikaistyötön – työllistämistä tukevien palvelujen kehittäminen kunnassa. Suomen kuntaliitto. Helsinki. Ss. 112-118.

Arnkil, R., Karjalainen, V., Aho, S., Lahti, T., Lyytinen, S.-M. & Spangar, T. 2004. Yhteispalvelusta palvelukeskuskonseptin kehittämiseen. Yhteispalvelukokeilun arvioinnin loppuraportti.

Fragen, T. Aktivointisuunnitelma: toinen mahdollisuus? Suunnitelmaan osallistuneiden kokemuksia. Sosiaalipolitiikan pro gradu –tutkielma. Sosiaalipolitiikan laitos. Helsingin yliopisto. Helsinki.

Haapola, I. 2004. Köyhyyden kynnyksellä. Toimeentulotuen dynamiikka 1990-luvun Suomessa. Kela. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 79. Helsinki.

Heikkilä, M. & Keskitalo, E. 2002. Aktivointipolitiikka ja työvoima- ja sosiaalihallinnon yhteistyö. Poliitiikan muutos ja paikalliset käytännöt. Stakes. Aiheita 8/2002.

Hietaniemi, E. 2004. Aktivointia – elämänhallintaa – sosiaalista pääomaa. Tutkius ikääntyvien työttömien elämänhallinnan tekijöistä ja syrjäytymistä torjuvien toimenpiteiden vaikutuksesta. Työpoliittinen tutkimus Nro 260. Työministeriö. Helsinki.

Karjalainen, J. & Saunamäki, A. 1997. ”Taas se on täällä!” – Päihdetyö sosiaalitoimistossa. Teoksessa Viialainen, R. & Maaniittu, M. (toim.) Tehdä itsensä tarpeettomaksi? Sosiaalityö 1990-luvulla. Sosiaali- ja terveysministeriö. Raportteja 213. Jyväskylä.

Kaski, P. 2003. Toimeentulotukimenot ja -asiakkuus Lappeenrannassa ja kuudessa vertailukaupungissa. Lappeenrannan kaupunki. Sosiaali- ja terveysviraston julkaisuja 2/2003.

Kokko, R.-L. 2003. Asiakas kuntoutuksen yhteistyöryhmässä. Institutionaalisen kohtaamisen jännitteitä.

Kortteinen, M. & Tuomikoski, H. 1998. Työtön. Tutkimus pitkäaikaistyöttömien selviytymisestä. Tammi. Hämeenlinna.

Koskinen, R. 1991. Työmarkkinoilta syrjäytyneistä peräkammariasiakkaisiksi. Sosiaalityön tutkiva kehittäminen –projektin raportti. Sosiaali- ja terveysturvallisuus. Raportteja 12/1991. Helsinki.

Krogstrup, H. K. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi. Bikva-malli. FinSoc arviointiraportteja 1/2004. Stakes.

Lind, J. 1997. Pitkäaikaistyöttömyys ja vajaakykyisyys: rekisterikartoitus. Ikääntyneiden pitkäaikaistyöttömien palvelutarveselvityksen seurantalutkimuksen osaraportti 2. Kansaneläkelaitos. Sosiaali- ja terveysturvallisuuden katsauksia 21. Turku.

Lindqvist, T., Oksala, I. & Pihlman, M.-R (Toim.). 2001. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2001:8./ Työministeriön julkaisuja 289. Helsinki.

McCollam, A. & White, J. 2000. Evaluation of Social Work Services for People with Mental Health Problems. Teoksessa Ulas, M. & Connor, A. (toim.) Mental Health and Social Work. Jessica Kingsley Publishers. Lontoo. 2. painos. Ss. 190-215.

Mäntysaari, M. 1991. Sosiaalibyrokratia asiakkaiden valvojana. Tampere. Vastapaino.

Punto, M. 2002. Kohti työttömyysturvallisuuden vastikkeellisuutta? – Työttömien mielipiteitä aktivointipolitiikasta. Sosiaalipolitiikan pro gradu –tutkielma. Turun yliopisto. Turku

Riekkinen, K. & Säkkinen, H. 2003. ”Mä uskon, että tällä paikalla on potentiaalia.” Asiakkaiden kokemuksia Myyrmäen työttömien yhteis palvelupisteen palvelusta ja sen vaikutuksista.. Sosiaalialan opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Vantaa.

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Tammi. Tampere.

Rostila, I. 1997. Keskustelua sosiaalilukulla. Vammala. Acta Universitatis Tamperensis 547.

Rostila, I. 2000. Realistien arviointitutkimus ja onnistumisen pakot. Teoksessa Laitinen, R. (Toim.) Arvioinnin arkea ja peruskysymyksiä. Sosiaali- ja terveysturvallisuuden keskusliitto. Helsinki.

Saloniemi, A., Virtanen, P., Aho, S., Koponen, H. & Vahtera, J. 2003. Työttömän työelämä. Työllisyysvaroin tuetun työn sisältö ja merkitykset. Yhteiskuntapolitiikka 68 (2003): 3. Ss. 19-31.

Soininen, T. 2004. Moniammatilliset toimintamallit ikääntyvien työllistymisen tukena. Kokemus eduksi –projektin arviointi. Joensuun yliopisto. Karjalan tutkimuslaitoksen raportteja N:o 1/2004. Joensuun yliopistopaino. Joensuu.

Spangar, T., Arnkil, R., Lyytinen, S.-M., Karjalainen, V., Lahti, T. & Aho, S. 2003. Yhteinen palvelu kehittyy – kehittykö yhteinen johtaminen? Työhallinnon, kuntien ja Kelan yhteispalvelukokeilun arvioinnin väliraportti 30.6.2003. Työhallinnon julkaisu nro 331.

STM. 2004. Kuntouttavan työtoiminnan ohjausryhmän muistio. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 2004: 10. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen kehittämistyöhön. Vastapaino. Jyväskylä.

Tanninen, T. & Julkunen, I. 1993. Elämää säästöliekillä. Tutkimus toimeentulotuen pitkäaikaisista asiakkaista Pohjoismaiden pääkaupungeissa. Stakes tutkimuksia 32. Jyväskylä.

Vartiainen, P. 1993. Monitahoarviointi palveluorganisaatioiden vaikuttavuuden arvioinnin mallina. Proceedings of The University of Vaasa. Discussion papers 161. Vaasan yliopisto. Vaasa.

Vilhunen, L. 2004. Ikääntyvä vajaakuntoinen työtön. Tarinoita työstä, työttömyydestä ja työkyvystä – selviytymisestä, ongelmista ja toiveista. Sosiaaligerontologian/yhteiskuntapolitiikan pro gradu –tutkielma. Yhteiskuntapolitiikan ja filosofian laitos. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.

Virjo, I. 2000. Toimeentulotuen alikäytön laajuus ja syyt. Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti 1/2000. Ss. 28-44.

Vuorela, T. 1997. Arvioinnin tilaajan opas. Valtionvarainministeriö. Hallinnon kehittämisosasto. Hallinnon kehittämiskeskus. Helsinki.

Painamattomat lähteet:

Auvinen, V., Korhonen, J. & Lumme, S. 2004. Kuntouttavan työtoiminnan toimintakertomus 2004. Lappeenrannan työvoimatoimisto, Lappeenrannan kaupunki ja Kela. Julkaisematon moniste.

Helsingin sosiaaliviraston eläkeprojekti. Toimeentulotukea saavien pitkäaikaistyöttömien eläke-edellytyksiä selvittävä projekti 2001-2002. Julkaisematon moniste. Painovuotta ei ilmoitettu.

Hämäläinen-Abdessamad Maija 2004. Länsi-Lappeenrannan kehittämishankkeen arviointi ja ehdotus mittareista. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Verkkojulkaisu osoitteessa

Kaakkois-Suomen aktivointisuunnitelmat työvoimatoimistoittain ja kuukausittain 2002/01-2005/07. Informaatiopalvelut. Työministeriö. 26.8.2005.

Kaakkois-Suomen TE-keskus 2005a.. Työllisyystilastot/Lappeenrannan kaupunki.

Kaakkois-Suomen TE-keskus. 2005b. Joulukuun työllisyyskatsaus. 25.1.2005.

Koko maassa tehty aktivointisuunnitelmat kuukausittain 2002/01-2005/07. Informaatiopalvelut. Työministeriö. 26.8.2005

Kunttu, I. 2005. Sähköposti Maija Hämäläinen-Abdessamadille 9.5.2005 koskien Työllisyyden yhteispalvelu 25+:ssa tehtyjen vuoden 2004 aktivointisuunnitelmien kartoitusta.

Lappeenrannan kaupungin toimeentulotukitilastot vuosilta 2000-2004.

Lindqvist, T. 2004. Arviointitutkimusaiheinen luento osana Kaakkois-Suomen sosiaalityön maisterikoulutusohjelman opintoja. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. 9.9.2004.

Puputti, M. & Autioniemi, A. 2003. Rauman yhteispalvelutoimintamalli. Loppuraportti.

SOTKANet indikaattoripankki. Lappeenranta, Etelä-Karjalaa ja koko maata koskevat indikaattorit nro 5, 405, 451, 493, 1248 vuosilta 2001-2003/4. www.sotkanet.fi

Työllisyyden yhteispalvelu 25+:ssa vuonna 2004 tehty aktivointisuunnitelmat. Taulukko.

Tetra Jyväskylän yhteispalvelut 1.1.2002-31.12.2003. Yhteispalvelukokeilun loppuraportti. Jyväskylän työvoimatoimisto, Jyväskylän kaupunki ja Kela. Julkaisematon raportti.

Toimintakertomusluonnos. 2004. Työllisyyden yhteispalvelu 25+. Toimintakertomus lomakuu 2003 – maaliskuuhun 2004. Julkaisematon moniste.

Toimintasuunnitelma vuodelle 2005. Työllisyyden yhteispalvelu 25+. Riva Varis ja Hannele Ruokonen. Joulukuun 2004. Julkaisematon moniste.

Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n esite. Julkaisematon moniste.

Työnhakutilasto. Työnhakusuunnitelmat tammikuun-joulukuun 2004. Taulu 7. Tilastointikauden aikana tehty aktivointisuunnitelmat suunnitelmalajin ja sukupuolen mukaan. Koko maa. Sukupuoli: yhteensä; miehet; naiset. Työministeriö.

Varis, R. 2004. Sähköpostiviesti Maija Hämäläinen-Abdessamadille 30.11.2004.

Varis, R., Kuningas, K., Lehtoranta, A.-M. & Vanhala, M. 2005. Yli 25-vuotiaat tulottomat toimeentulotuen saajat Lappeenrannassa marraskuussa v. 2004. Julkaisematon moniste.

Ylä-Outinen, M. 2004. Sähköpostiviesti Maija Hämäläinen-Abdessamadille 16.12.2004

Ylä-Outinen, M. 2005. Tilastotietoa vuodelta 2004/ELMA. Julkaisematon moniste.

17.5.2004

SWOT-ANALYYSIIN PERUSTUVA KYSELY TYÖLLISYYDEN YHTEISPALVELU 25+:EEN ASIAKKAITA OHJAAVILLE TYÖNTEKIJÖILLE SEKÄ YHTEISPALVELUN OMILLE TYÖNTEKIJÖILLE

Työllisyyden yhteispalvelu 25+ on Lappeenrannassa 1.9.2003 toimintansa aloittanut Lappeenrannan kaupungin, Lappeenrannan työvoimatoimiston sekä KELA:n Lappeenrannan vakuutuspiirin kokeilu- ja kehittämishanke, jonka asiakkaat ovat yli 25-vuotiaita lappeenrantalaisia pitkäaikaistyöttömiä. Yhteispalvelun toiminnasta on käynnistynyt arviointitutkimus, jota tekee Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen tutkija Maija Hämäläinen-Abdessamad. Arvioinnin avulla pyritään ennen kaikkea selvittämään, mitä Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toiminta antaa sen asiakkaille sekä mitkä ovat moniammatillisen viranomaisyhteistyön mahdolliset hyödyt toiminnassa. Arvioinnin väliraportti valmistuu vuodenvaihteessa 2004-2005, loppuraportti 15.1.2006 mennessä.

Osana tätä arviointitutkimusta on tämä SWOT-analyysiin perustuva kysely. Kysely on suunnattu niille Lappeenrannan kaupungin sosiaaliviraston, Lappeenrannan työvoimatoimiston sekä Kelan Lappeenrannan toimistojen työntekijöille, jotka työskentelevät lappeenrantalaisten pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden kanssa ja jotka joko lähettävät tai voisivat lähettää asiakkaitaan Työllisyyden yhteispalvelu 25+:an. Lisäksi kysely on suunnattu myös Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n omille työntekijöille.

Vastaukset ovat luottamuksellisia. Yksittäistä työntekijää ja hänen antamiaan vastauksia ei voi tuloksista tunnistaa. Jokainen vastaus on merkityksellinen toiminnan arvioinnin ja kehittämisen kannalta.

SWOT-ANALYYSIN TÄYTTÖOHJEET. Pohdi SWOT-analyysiä apuna käyttäen kokemuksiasi ja näkemyksiäsi työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toiminnasta ja yhteistyöstä sen kanssa (Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n työntekijät: toiminnasta ja yhteistyöstä asiakkaita lähettävien tahojen kanssa). Käytä vertailukohtana etenkin perinteistä tilannetta, aikaa ennen Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toimintaa. **Kirjaa jokaiseen neljään ruutuun lyhyesti näkemyksesi kustakin osiosta. Voit täyttää analyysin vapaasti omien ajatustesi pohjalta tai käyttää pohdintasi apuna seuraavia kysymyksiä:**

VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
- Mitä etua Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toiminta on tuonut? - Mikä toimii hyvin? - Mitä ovat olennaiset käytössä olevat toiminnan resurssit? - Mitä muut (esim. asiakkaat, työkaverit, muut pitkäaikaistyöttömien kanssa työskentelevät tahot) näkevät toiminnan vahvuuksina?	- Mitä parannettavaa toiminnassa on? - Mikä toimii huonosti? - Mitä asioita kannattaisi pyrkiä välttämään?
MAHDOLLISUUDET	UHAT
Millä toiminnan muutoksella tai uudistuksella	Millaisia esteitä toiminnalla on?

päästäisiin vielä nykyistä parempiin tuloksiin? • Millaisista kiinnostavista toiminnan kehityskuluista tiedät?	• Onko näkyvissä toimintaan mahdollisesti kielteisesti vaikuttavia tekijöitä? • Riittävätkö resurssit? • Voivatko mainitsemasi heikkoudet vaikuttaa vakavasti toimintaan?
---	---

Huomioi seuraavat seikat:

1. Pohdi asiaa etenkin oman käytännön työsi kautta;
2. Pyri olemaan realistinen niin heikkouksien kuin vahvuuksien nimeämisessä;
3. Ilmaise selkeästi, milloin kysymys on nykytilanteesta, milloin tulevaisuuden mahdollisesta tilasta;
4. Pyri mahdollisuuksien mukaan tarkkoihin ilmauksiin;
5. Käytä vertailukohtana etenkin tilannetta, jossa Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toimintaa ei ollut/olisi;
6. Ilmaise näkemyksesi SWOT:ssa mahdollisuuksien mukaan tiivistäen ja lyhyesti. Halutessasi voit kirjoittaa kyselyn loppuun täydentäviä kommentteja ja selventää näkemystäsi paremmin.
7. Muista, että SWOT on subjektiivinen: tarkoituksena on kartoittaa kaikkien vastaajien henkilökohtaisia näkemyksiä.

Voit täyttää kyselyn joko kirjaamalla vastauksesi alla olevaan lomakkeeseen ja lähettämällä sen täytettynä liitetiedostona sähköpostitse sähköpostiosoitteeseen maija.hamalainen@socom.fi. **Eli avaa liitetiedosto ja kirjoita vastauksesi siihen. Tallenna se tämän jälkeen koneellesi ja liitä näin syntynyt tiedosto sähköpostiisi.** Voit myös lähettää vastaavat tiedot sähköpostitse em. osoitteeseen tai vastata kyselyyn paperilla ja lähettää sen postitse Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskukseen. Jos tulostat kyselyn paperille, lisää SWOT-taulukkoon tyhjiä rivejä vastaussarakkeisiin ensin. Yhteystiedot ovat alla. **Vastausaikaa on 24.5.04 asti.**

Vastaan mielelläni kaikkiin tutkimukseen liittyviin kysymyksiin.

Maija Hämäläinen-Abdessamad
Tutkija
Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus SOCOM Oy
Laserkatu 6
53850 Lappeenranta
Puh. 044-7485308
maija.hamalainen@socom.fi

KYSELYLOMAKE

TAUSTATIEDOT:

1. Työorganisaatio:
2. Sukupuoli:
3. Oletko ollut yhteydessä työllisyyden yhteispalvelu 25+:an? Kuinka usein ja miten?
4. Oletko lähettänyt asiakkaita Työllisyyden yhteispalvelu 25+:an? Arvioi kuinka paljon.
5. Jos et, niin miksi?
6. Jos olet, niin ke(i)lle työntekijä(öi)lle?
7. Kirjaa näkemyksesi Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toiminnasta seuraavan SWOT-analyysitaulukon tyhjiin ruutuihin. (ks. täyttöohjeet sähköpostiviestissä):

VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
MAHDOLLISUUDET	UHAT

8. Mitä muuta haluaisit vielä sanoa?

**KYSELYLOMAKE 2/TYÖLLISYYDEN YHTEISPALVELU 25+:SSA
TYÖSKENTELEVÄT**

TAUSTATIEDOT:

1. Työorganisaatio:

2. Sukupuoli:

KYSYMYKSET 3-5: TARKASTELE KYSYTTYJÄ SEIKKOJA SILTÄ AJALTA, JOLLOIN OLET OLLUT TÖISSÄ TYÖLLISYYDEN YHTEISPALVELU 25+:SSA. JOS KÄYTÖSSÄSI ON TARKKOJA LUKUMÄÄRIÄ KYSYTYISTÄ ASIOISTA, ESIMERKIKSI VIIKKO- TAI KUUKAUSITASOLLA, MAINITSE NE, MUUTOIN ANNA LIKIMÄÄRÄINEN ARVIO.

3. Mihin asiakkaita lähettäviin tahoihin olet ollut yhteydessä? Kuinka usein ja miten?

4. Miltä Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n ulkopuolisilta tahoilta on ohjautunut asiakkaita sinulle? Kuinka asiakaskuntasi jakautuu eri lähettävien tahojen kesken.

5. Kuinka suuri osa asiakkaistasi ohjautuu sinulle muiden Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n työntekijöiden kautta? Keneltä/keiltä?

6. Mitkä ovat mahdollisesti sellaisia asiakkaita lähettäviä tahoja, joiden kanssa erityisesti toivoisit asiakasyhteistyön tiivistämistä?

7. Kirjaa näkemyksesi Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toiminnasta seuraavan SWOT-analyysitaulukon tyhjiin ruutuihin. (ks. täyttöohjeet edellä). Ruudukon yläpuolen sarakkeet kuvaavat tämänhetkistä tilannetta, alapuolen sarakkeet puolestaan tulevaisuuden mahdollisuuksia ja uhkia:

VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
MAHDOLLISUUDET	UHAT

8. Mitä muuta haluaisit vielä sanoa?

Liite 3

TYÖLLISYYDEN YHTEISPALVELU 25+
Kauppakatu 63
53100 Lappeenranta
05-6162094



1.7.2004

Hyvä Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n asiakas,

Haluaisitko osallistua yhteispalvelun kehittämiseen? Tämän mahdollistamiseksi saat tämän kirjeen Työllisyyden yhteispalvelu 25+:sta. Yhteispalvelusta on käynnissä arviointitutkimus, jota tekee Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen tutkija Maija Hämäläinen-Abdessamad.

Tutkimuksella pyritään selvittämään, mitä Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n asiakkuus on antanut sen asiakkaille. Lisäksi tarkastellaan yhteispalvelun moniammatillista työtä. Tutkimus kestää vuoden 2005 loppuun. Siitä valmistuu väliraportti vuoden 2004-2005 vaihteessa ja loppuraportti 15.1.2006 mennessä.

Vuoden 2004 aikana tutkija tutkii eri asiakaspapereita sekä haastattelee joitakin satunnaisesti valittuja asiakkaita. Lisäksi tutkitaan myös yhteispalvelun työntekijöiden työtä.

Asiakastilanteiden selvittämisen liittyen tutkija pyytää kunnioittavasti lupaasi saada käyttää Työllisyyden yhteispalvelu 25+:ssa tehtyjä asiakaspapereitasi ja -tietojasi tässä tutkimuksessa. Näiden asiakastietojen tyypit on mainittu tummennettuina tämän kirjeen mukana olevassa suostumuslomakkeessa. Lupautumalla tietojen antoon tämän tutkimuksen käyttöön autat Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n asiakastyön ja toiminnan kehittämisessä.

Asiakkaiden tilanteiden selvittäminen tutkimuksen keinoin on ensiarvoisen tärkeää. Henkilötietojasi ei tule esille tutkimuksessa ja kaikki sinua koskeva tieto on luottamuksellista. Tutkija noudattaa tutkimusta tehdessään vaitiolovelvollisuutta.

Täytä kirjallinen suostumus ja palauta se yhteispalveluun. Voit joko postittaa sen mukana seuraavassa kirjekuoressa tai tuoda sen henkilökohtaisesti yhteispalveluun. Toivomme sinun palauttavan suostumuksen noin viikon sisällä tämän kirjeen saatuaasi.

Vastaamme mielellämme tutkimusta koskeviin kysymyksiin,

Ritva Varis
Vastaava sosiaalityöntekijä
Työllisyyden yhteispalvelu 25+
Kauppakatu 63
53100 Lappeenranta
Puh. 05-6162084
ritva.varis@lappeenranta.fi

Maija Hämäläinen-Abdessamad
Tutkija
Kaakkois-Suomen sosiaalialan
osaamiskeskus Oy
Laserkatu 6
Puh. 044-7485308
maija.hamalainen@socom.fi

SUOSTUMUS

☐ Suostun Työllisyyden yhteispalvelu 25+:ssa tehdyn **aktivointisuunnitelmani** tietojen käyttöön Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n arviointitutkimuksessa.

☐ Suostun Työllisyyden yhteispalvelu 25+:ssa tehtyjen **eläkemahdollisuuksieni selvittelyyn** liittyvien tietojeni käyttöön Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n arviointitutkimuksessa.

☐ Suostun **kuntouttavan työtoiminnan arviointilomaketietojeni** käyttöön Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n arviointitutkimuksessa.

Suostun Työllisyyden yhteispalvelu 25+:ssa

☐ terveydenhoitajan tekemän **terveystarkastuslomakkeeni tiivistelmän** käyttöön Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n arviointitutkimuksessa.

☐ Suostun Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n asiakastietojärjestelmässä olevien tietojeni käyttöön tässä arviointitutkimuksessa.

☐ Suostun **haastatteluun ja haastattelutietojeni** käyttöön Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n arviointitutkimuksessa.

☐ Annan luvan käyttää Työllisyyden **yhteispalvelussa myöhemmin tehtäviä asiakasdokumenttejani** tutkimusaineistona tämän tutkimuksen myöhemmässä vaiheessa.

Aika ja paikka

Haastateltavan nimi

Nimenselvennys

Puhelinnumero: _____

ASIAKASHAASTATTELUIJEN HAASTATTELURUNKO/TYÖLLISYYDEN
YHTEISPALVELU 25+:N ARVIOINTITUTKIMUS SYYSKUU 2004

1. TAUSTA JA ELÄMÄNTILANNE

1. Nimeä kolme tärkeäksi kokemaasi asiaa tällä hetkellä omassa elämässäsi:

- a) _____ b) _____ c)

Miksi nämä asiat ovat sinulle tärkeitä?

2. Nimeä myös kolme sellaista asiaa, jotka koet ongelmallisiksi:

- a) _____ b) _____ c)

Arvioi asteikolla 1-10 kuinka koet nimeämäsi ongelmat:

Ongelma 1: Tärkeys 1-10 (ei laisinkaan tärkeä/erittäin tärkeä): _____
Suoriutuminen 1-10 (en kykene tekemään ollenkaan/kykenen
tekemään erittäin hyvin): _____
Tyytyväisyys 1-10: (en laisinkaan tyytyväinen/erittäin
tyytyväinen): _____

Ongelma 2: Tärkeys 1-10 (ei laisinkaan tärkeä/erittäin tärkeä): _____
Suoriutuminen 1-10 (en kykene tekemään ollenkaan/kykenen
tekemään erittäin hyvin): _____
Tyytyväisyys 1-10: (en laisinkaan tyytyväinen/erittäin
tyytyväinen): _____

Ongelma 3: Tärkeys 1-10 (ei laisinkaan tärkeä/erittäin tärkeä): _____
Suoriutuminen 1-10 (en kykene tekemään ollenkaan/kykenen
tekemään erittäin hyvin): _____
Tyytyväisyys 1-10: (en laisinkaan tyytyväinen/erittäin
tyytyväinen): _____

Kuinka kuvailisit elämääsi tällä hetkellä?

ASIAKKAAKSI TULO

1. Kuinka ohjauit yhteispalvelun asiakkaaksi? Hakeuduitko itse/ohjaava taho?
2. Miltä asiakkaaksi tulo sinusta tuntui?
3. Millaisia odotuksia palvelulle sinulla on?

ASIAKKUUS

4. Millainen asiakaspolku sinulla on ollut yhteispalvelussa? Kenen asiakkaana olet ollut?
5. Millaisena olet kokenut saamasi palvelun?
(kysytään kokemuksia niistä palveluista joihin osallistunut)

- Aktivointisuunnitelman ja sen sisällön
 - Kuntouttavan työtoiminnan kokemukset
 - Terveystoiminnan palvelun
 - Eläkemahdollisuuksien selvittely
 - Kelan palvelut
 - Työhönottajan palvelun
6. Kuinka tarpeelliseksi koet saamasi palvelun?
7. Eroaako saamasi palvelu aiemmista kokemuksistasi ja kuinka (mainitaan sopivat seuraavista): sosiaalitoimessa: _____
työvoimatoimistossa: _____
Kelassa: _____
8. Mitkä ovat olleet kokemustesi mukaan toiminnan hyviä puolia/vahvuuksia?
9. Mitä asioita haluaisit parannettavan yhteispalvelussa? Mitkä ovat toiminnan heikkouksia?
10. Millaisia kokemuksia sinulla on yhteispalvelun moniammatillisen työryhmän työstä?

KOETUT VAIKUTUKSET:

11. Mitä yhteispalvelun palvelu on antanut sinulle?
12. Kuinka palvelu on vaikuttanut elämääsi?
- Onko elämässäsi tapahtunut muutoksia asiakkuutesi aikana? Millaisia?
 - Onko Työllisyyden yhteispalvelun toiminnalla ollut vaikutusta näihin muutoksiin? Millaisia?
14. Näetkö toiminnan vaikuttaneen tulevaisuuteesi? Kuinka?
15. Onko toiminnalla ollut vaikutusta alussa mainitsemiisi ongelmiin?
16. Toivoisitko että nämä ongelmat huomioitaisiin yhteispalvelussa?
17. Onko toiminnalla ollut vaikutusta mainitsemiisi tärkeiksi kokemiisi asioihin omassa elämässäsi?
18. (Niille jotka osallistuvat ryhmätoimintaan): Millaisia ovat kokemuksesi ryhmätoiminnasta?
- i. Mikä toimii?
 - ii. Mitä parannettavaa?
19. Mitä muuta haluaisit sanoa Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toiminnasta?
20. Miltä tämä haastattelu tuntui?

RYHMÄHAASTATTELUN HAASTATTELURUNKO/TYÖLLISYYDEN
YHTEISPALVELU 25+:N ARVIOINTITUTKIMUS SYKSY 2004

ASIAKKAAKSI TULO

13. Kuinka ohjautuit yhteispalvelun asiakkaaksi? Hakeuduitko itse/ohjasiko jokin viranomaistaho?
14. Miltä asiakkaaksi tulo sinusta tuntui?
15. Millaisia odotuksia palvelulle sinulla on?

ASIAKKUUS

16. Millainen asiakaspolku sinulla on ollut yhteispalvelussa? Kenen asiakkaana olet ollut?
17. Millaisena olet kokenut saamasi palvelun?
(kysytään kokemuksia niistä palveluista joihin osallistunut)

- Aktivointisuunnitelman ja sen sisällön
- Kuntouttavan työtoiminnan kokemukset
- Terveystoiminnan palvelun
- Eläkemahdollisuuksien selvittelyn
- Kelan palvelut
- Työhönottajan palvelun
- velkakartoituksen

18. Kuinka tarpeellisiksi koet saamasi palvelun?
19. Eroaako saamasi palvelu aiemmista kokemuksistasi ja kuinka (mainitaan sopivat seuraavista): sosiaalitoimessa: _____
työvoimatoimistossa: _____
Kelassa: _____
20. Mitkä ovat olleet kokemustesi mukaan toiminnan hyviä puolia/vahvuuksia?
21. Mitä asioita haluaisit parannettavan yhteispalvelussa? Mitkä ovat toiminnan heikkouksia?
22. Millaisia kokemuksia sinulla on yhteispalvelun moniammatillisen työryhmän työstä?

KOETUT VAIKUTUKSET:

23. Mitä yhteispalvelun palvelu on antanut sinulle?
24. Kuinka palvelu on vaikuttanut elämääsi?
 - Onko elämässäsi tapahtunut muutoksia asiakkuutesi aikana? Millaisia?
 - Onko Työllisyyden yhteispalvelun toiminnalla ollut vaikutusta näihin muutoksiin? Millaisia?
21. Näetkö toiminnan vaikuttaneen tulevaisuuteesi? Kuinka?
22. (Niille jotka osallistuvat ryhmätoimintaan): Millaisia ovat kokemuksesi ryhmätoiminnasta?
 - i. Mitä ryhmätoiminta antaa sinulle?
 - ii. Mitä parannettavaa ryhmätoiminnassa olisi?
23. Mitä muuta haluaisit sanoa Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toiminnasta?

24. Miltä tämä haastattelu tuntui?



**KANSANELÄKELAITOS
FOLKPENSIONSANSALTEN**

Osasto Avdelning
Palveluosasto
Toimistopalvelut

Päivämäärä Datum
11.6.2004

Dnro Dnr
35/522/2004

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy
Tutkija Maija Hämäläinen-Abdessamad
Laserkatu 6
53850 Lappeenranta

Kirjeenne 1.6.2004

Kansaneläkelaitos (Kela) ilmoittaa suostuvansa pyyntööne ja luovuttaa käyttööne pyytämäenne Kelan tietoja Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n arviointitutkimusta varten. Tietoja luovutetaan vain asiakkaan suostumuksella. Kelan tietojen perusteella ei saa ottaa yhteyttä asiakkaisiin.

Lupa on myönnetty seuraavilla ehdoilla:

Tutkija vastaa siitä, että hänellä on henkilötietolain mukainen oikeus luovutettaviin tietoihin. Tietoja saa käyttää vain pyydettyyn tarkoitukseen eli yllä mainittuun tutkimukseen.

Tutkittavien henkilöllisyys ei saa käydä ilmi tai olla pääteltävissä valmiista tutkimuksista. Kelalta saadut yksilötasoisiin tietoihin perustuvat muistiinpanot, tiedot ja jäljenteet hävitetään tutkimuksen päätyttyä tai tutkija vastaa henkilötietolain mukaisesta tutkimustiedostojen arkistoinnista.

Näiden lupaehtojen hyväksymistä tarkoittava viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 27 § 2 momentin mukainen sitoumus lähetetään oheisena. Sitoumus palautetaan allekirjoitettuna Kelan toimistopalvelupäällikölle.

Suunnittelija


Leena Peltonen

Toimistopalvelupäällikkö


Heikki Helasti



LAPPEENRANNAN KAUPUNKI
 Sosiaali- ja terveystieteiden virasto
 PL 68 (Raastuvankatu 9), 53101 LAPPEENRANTA
 puh (05) *6161, [http: www.lappeenranta.fi](http://www.lappeenranta.fi)

LAPPEENRANNAN KAUPUNKI
 Sosiaali- ja terveystieteiden virasto

27. 05 2004

1 (6)

11/12/01/016/2004

Päätös nro 2/I/2004

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS
Tieteellinen tutkimus/opinnäytetyö

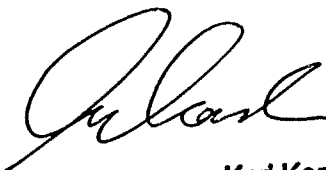
1	Tutkimuksen nimi Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n arviointitutkimus
2	Tutkimuksesta vastaava tutkija/tutkijat, tutkijaryhmä, tutkimusorganisaatio Tutkija Maija Hämäläinen-Abdessamad/Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy (SOCOM)
3	Tutkimuksen suorittajat ja tutkimuksen suorituspaikka <i>(nimi, virka/työ, virka-/työpaikka, yhteystiedot)</i> a) tutkimuksen vastuullinen johtaja tai tutkimuksesta vastaava ryhmä Maija Hämäläinen-Abdessamad/tutkija Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy (SOCOM) Laserkatu 6 53850 Lappeenranta Puh. 044-7485308 Sähköposti: maija.hamalainen@socom.fi b) opinnäytetyön ohjaaja c) tutkijat, joille lupaa haetaan Tutkija Maija Hämäläinen-Abdessamad d) tutkimuspaikka ja osoite Työllisyyden yhteispalvelu 25+ Kauppakatu 63 53100 Lappeenranta
4	Yhdyshenkilö <i>(nimi, osoite, yhteystiedot)</i> Vastaava sosiaalityöntekijä Ritva Varis Työllisyyden yhteispalvelu 25+ Kauppakatu 63 53100 Lappeenranta p. 05-6162084 s-posti: ritva.varis@lappeenranta.fi

5	Tutkimuksen luonne Kyseessä on Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n arviointitutkimus. Arvioinnin pääpainopistealueet ovat 1) mitä yhteispalvelupisteen asiakkuus on antanut asiakkaille sekä 2) mitkä ovat moniammatillisen yhteistyön tuomat mahdolliset lisähyödyt. (Ks. tarkemmin liitteenä oleva tutkimussuunnitelma).
6	Tutkimuksen kesto aika (<i>kertaluonteinen tutkimus/seurantatutkimus</i>) Kokonaisaika 16.2.2004-31.12.2005, ensimmäinen vaihe 16.2.2004-31.12.2004 (väliraportti)
7	Tutkimussuunnitelman tiivistelmä Tämä tutkimussuunnitelma koskee lähinnä arvioinnin ensimmäistä vaihetta 31.12.2004 asti. Vuoden 2005 osiosta esitetään myöhemmin tarkempi tutkimussuunnitelma, jolle haetaan tarvittaessa erillinen tutkimuslupa. Tämä tutkimus on arviointitutkimus Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toiminnasta. Teoreettisena taustana tutkimuksessa toimii realistinen arviointitutkimus, jossa pyritään vastaamaan mm. seuraaviin kysymyksiin: "mikä toimii", "kenen kohdalla" ja "missä olosuhteissa". Tutkimus ei kuitenkaan sitoudu vain tähän tutkimusperinteeseen, vaan mukana on pragmaattisen arvioinnin ajatuksia: tarkoituksena on saada sellaista tietoa, jota voitaisiin hyödyntää Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n työssä ja joka on mahdollista hankkia ja analysoida tutkimukseen varatuilla resursseilla. Toimintaa analysoidaan hyödyntämällä erilaisia aineistoja ja kartoittamalla asiakastilanteissa tapahtuneita muutoksia eri tavoin: kyselyin, jo olemassa olevia lomakeaineistoja (ks. tarkemmin alla) hyödyntäen, haastattelemalla asiakkaita sekä käyttämällä eri Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toimintaan liittyviä dokumentteja ja tilastoja sekä kehitteillä olevaa toiminnan seurantajärjestelmää, selvityksiä ja tutkimuksia. Arvioinnin vuoden 2004 osuus painottuu etenkin asiakkaiden tulotilanteen selvittämiseen. Koska suuri osa asiakkaista ohjautuu yhteispalveluun aktivointisuunnitelman teon kautta, aktivointisuunnitelmien analyysi on tärkeä osa tutkimusta. Sillä pyritään kartoittamaan asiakkaiden tämänhetkistä tilannetta, omia suunnitelmia sekä tarkastelemaan myös sitä, kuinka muut alueet, esimerkiksi sosiaaliset kysymykset, nousevat suunnitelmassa esille. Koska monet tulevat yhteispalvelun asiakkuuteen myös muita reittejä, ajatuksena olisi hyödyntää myös esimerkiksi Elma-selvittelyn sosiaalisen selvityksen ja terveystarkastuslomakkeen tietoja lähinnä muutaman satunnaisen asiakkaan tilannetta niiden avulla analysoiden. Lisäksi jo vuoden 2004 aikana olisi tarkoitus analysoida kuntouttavan työtoiminnan arviointilomakkeita, joissa sekä työntekijä että työnantaja arvioivat työtoiminnan onnistumista. Suoran asiakaspalautteen kerääminen aloitetaan myös jo vuoden 2004 aikana sekä ryhmä- että yksilöhaastatteluin. Tämän aineiston pohjalta tutkija kirjoittaa väliraportin, joka toimii taustana myös myöhemmin ilmestyvälle loppuraportille. Arvioinnin vuoden 2005 osuudessa on tarkoitus paitsi osin jatkaa työntekijäpalautteen keruuta, siirtää painopiste enemmän asiakaspalautteen sekä yhteistyökumppaneiden kokemusten analysoinnin sekä pitkäaikaisempien asiakkaiden tilanteiden kartoituksen suuntaan

8	Tutkimusmenetelmän kuvaus Näkökulma on monimetodinen: liikkeelle lähdetään kartoittamalla SWOT-kyselyllä lähetettävien tahojen sekä yhteispalvelun omien työntekijöiden näkemyksiä tämänhetkisestä toiminnasta. Tämä osio on jo käynnissä ja siitä on sovittu Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n ohjausryhmässä. Työntekijöiden arviointia on tarkoitus jatkaa koko tutkimusprosessin ajan noin 2-3 kertaa vuodessa. Tarkempaa tietoa asiakastilanteista on tarkoitus selvittää hyödyntämällä pääosin jo valmiita aineistoja: tehtyjä aktivointisuunnitelmia (otos), yhteispalvelun omia seurantatietoja, kuntouttavan työtoiminnan palautelomaketta (otos), eläkemahdollisuuksien selvityksessä käytettyä sosiaalinen selvitys - lomaketta sekä terveystarkastuslomaketta sekä niistä tehtyjä yhteenvetoja (kahdesta viimeksi mainitusta lomakkeesta tarkoitus on analysoida asiakkaiden luvalla vain 3-4 kappaletta kutakin lomaketta sekä mahdollisesti terveystarkastusten yhteenvetoja laajemminkin siinä määrin kuin tutkimuksen aikaresurssit mahdollistavat). Lisäksi tärkeänä osana tutkimusta on suoran asiakaspalautteen keruu. Tätä toteutettaisiin ryhmähaastatteluin syksyllä 2004 toimintansa aloittavien asiakkaille suunnattujen ryhmien parissa. Tämän lisäksi tutkija haastattelisi joitakin asiakkaita itse (arviolta 6-10 henkilöä). Tarkoitus olisi haastatella erityyppisiä asiakkaita niin, että haastateltavilla olisi kokemuksia erilaisista Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toiminnoista (esim. pelkästään aktivointisuunnitelmassa käyneet, pidemmän asiakaspolun yhteispalvelussa omaavat, kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat, ELMA-selvittelyssä olevat asiakkaat, terveydenhoitajan asiakkaat jne.) Lisäksi työntekijät mahdollisesti itse tekevät myös asiakashaastatteluja. Myös asikaskysely voidaan tehdä, mikäli tutkimusresurssit sen mahdollistavat. Lisäksi tutkimuksessa hyödynnetään Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toimintaan liittyviä dokumentteja ja seurantajärjestelmää sekä aihepiiriin liittyviä muita tutkimuksia ja selvityksiä sekä tilastoja.
9	Tutkimuksessa käytettäväksi pyydetty aineisto <i>(asiakirjatiedot)</i> Työllisyyden yhteispalvelussa tehdyt aktivointisuunnitelmat (otos aj. 1.10.2003-31.12.2004) (asiakkaiden lupa pyydetäisiin) Tutkimuksen validiteetin kannalta riittävä, pienehkö määrä satunnaisesti valittuja Elma-selvitysten sosiaalinen selvitys-lomakkeita (asiakkaiden lupa pyydetäisiin) Tutkimuksen validiteetin kannalta riittävä, pienehkö määrä satunnaisesti valittuja terveystarkastuslomakkeita sekä terveystarkastuksista tehtyjä yhteenvetoja mahdollisesti laajemminkin. (erillinen asiakkaan lupa käyttöön pyydetäisiin) Kuntouttavan työtoiminnan arviointilomakkeet (otos, asiakkaan lupa vielä pyydetäisiin käyttöön) Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n oman kehitteillä olevan seurantajärjestelmän tiedot
10	Muut tutkimuksessa käytettävät tiedot <i>(muut asiakirjatiedot, tutkittavilta haastatteluin/kyselyin saatavat tiedot)</i> Työntekijöille ja lähetettävien tahojen työntekijöille suunnattu swot-kysely ja muut työntekijäkyselyt Asiakaspalaute: ryhmähaastattelut syksyllä 2004 sekä tutkijan tekemät yksilöhaastattelut ja mahdollisesti työntekijöiden itse tekemät asiakashaastattelut. Mahdollisesti laajempi Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n asiakkaille tehtävä asiakaskysely aikaisintaan syksyllä 2004, toteuttaminen vielä epäselvää. Muut yhteispalvelun toimintaa koskevat dokumentit, selvitykset ja tutkimukset. Aihetta koskevat

	dokumentit, selvitykset ja tutkimukset sekä muu mahdollinen aineisto.
11	Tutkimusrekisterin tietotyypit a) Tutkimusrekisteriin kerättävät henkilön yksilöintitiedot eriteltyinä Henkilötunnus (tai numero, joka yhdistetään yksilötietoihin), sukupuoli, perhesuhteet, koulutustaso/ammatti, työttömyyden kesto, työvoimapoliittiseen koulutukseen osallistuminen, onko karensseja, toimeentulotuen saanti, onko aiempia työkyvyn selvityksiä, kuntoutuspäätöksiä, aktivointisuunnitelman tekoaika, milaisia tavoitteita suunnitelmaan sisältyy (työelämään pääsy, koulutus ...) tieto kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisesta ja sen keskeyttämisestä, onko todettuja terveydellisiä ongelmia, onko Elma-selvittelyn asiakas, aiemmat kielteiset eläkepäätökset. Ainakin nämä tiedot. Lisäksi mahdollisesti muut yhteispalvelun omaan seurantajärjestelmään kerättävät tiedot, joita ei vielä voi ksilöidä, koska järjestelmä vasta kehitteillä.
	b) Muut tiedot ja tietotyypit Kohdissa 9 ja 10 mainittujen aineistojen tiedot. Aivan tarkkaa, yksilöityä tietoa mahdollisesti käytettävistä tiedoista ei ole kaikelta osin mahdollista antaa tutkimuksen tässä vaiheessa, koska esimerkiksi Työllisyyden yhteispalvelun oma seurantajärjestelmä on vielä kehitteillä ja asiakirjat sisältävät paljon sellaista osin laadullista aineistoa, jonka tarkka sisältö ei ole tutkijan tiedossa tässä vaiheessa.
12	Tutkimusaineiston suojaus, arkistointi ja hävittäminen (salassa pidettävän tiedon käsittely, suojaus, käytön valvonta, hävittäminen) Salassa pidettävää tietoa käsittelee vain tutkija Maija Hämäläinen-Abdessamad joko Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n tiloissa tai työtiloissaan Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom oy:ssä. Tiedot säilytettäisiin lukitussa arkistokaapissa ja tutkija itse hävittäisi salassa pidettävän tiedon paperisilppurilla työpaikallaan.
13	Tutkimuksen mahdollinen ulkopuolinen rahoitus Tutkimuksen rahoittaa Lappeenrannan kaupunki, joka on ostanut tutkimustyön Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus SOCOM Oy:ltä.
14	Tutkimustulosten hyödyntäminen (julkaiseminen ym.) Tutkimustuloksia hyödynnetään kehitettäessä Työllisyyden yhteispalvelu 25+:n toimintaa. Tarkemmin julkaisuvuoruksista päätetään myöhemmin SOCOMin ja Lappeenrannan kaupungin välillä.

	Tutkimusraportteja olisi tarkoitus jakaa ainakin eri yhteistyötahoille (esimerkiksi tutkimukseen omasta toiminnastaan tietoja antaneille muille työllisyyden yhteispalvelupisteille ja työvoimanpalvelukeskuksille).
15	Sitoumukset Sitoudun siihen, etten käytä saamiani tietoja potilaan/asiakkaan tai hänen läheistensä vahingoksi tai halventamiseksi tai sellaisten muiden etujen loukkaamiseksi, joiden suojaksi on säädetty salassapitovelvollisuus enkä luovuta saamiani salassa pidettäviä henkilötietoja sivulliselle. Päiväys _____ Allekirjoitus <u>Maija H. Abdelnour</u> <u>27.5.2004</u> Nimen selvennys <u>Maija Hännikinen-Abdelnour</u> Päiväys _____ Allekirjoitus _____ Nimen selvennys _____ Päiväys _____ Allekirjoitus _____ Nimen selvennys _____ Päiväys _____ Allekirjoitus _____ Nimen selvennys _____ Päiväys _____ Allekirjoitus _____ Nimen selvennys _____
16	Liitteet ☒ Tutkimussuunnitelma ☐ Tutkimusta varten myönnettyt muut luvat: tutkimusta varten haetaan vastaavilla tiedoilla tutkimuslupaa myös Työvoimahallinnolta ja Kelalta. Näitä lupia ei ole vielä saatu. ☒ Luonnos rekisteriselosteeksi ☒ Malli tutkimushenkilöille annettavasta yhteydenotto- ja informointikirjeestä } yhdistetty ☒ Malli tutkimushenkilöiltä pyydettävästä suostumuksesta ☒ Muut liitteet: Tutkimuksen käyttöön pyydettävien asiakastietolomakkeiden mallit (4 kpl)
17	Päiväys, hakijan allekirjoitus ja osoite Päiväys _____ Allekirjoitus <u>Maija H. Abdelnour</u> <u>27.5.04</u> Osoite <u>Socim Lasertatu 6 53800 Lpr</u>
18	Päiväys ja vastaavan ohjaajan allekirjoitus Päiväys _____ Allekirjoitus _____
19	Tutkimuslupahakemus toimitetaan osoitteeseen Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus

	Kirjaamo PL 68, 53101 LAPPEENRANTA
20	Eettisen toimikunnan lausunto Kokouspäivä ja asianumero: 31.5.04 ASIA 6
21	Tutkimusluvan myöntämistä koskeva päätös 21.6.04 Päiväys ja päätösnumero: 2/I/2004 Viranhaltija:  Karl Korhonen sosiaali- ja terveysjohtaja Lappeenrannan kaupunki

Tutkimusraportin toimittaminen

Sosiaali- ja terveysvirasto edellyttää, että se saa maksutta käyttöönsä kaksi kappaletta tutkimusraportteja (toinen eettiselle toimikunnalle ja toinen vastuualueelle).
(Ohjeet 5.11.2001/VK)

29.6.2004

1562/032/2004TM

Maija Hämäläinen-Abdessamad
Kaakkois-Suomen sosiaalialan os.keskus SOCOM
Laserkatu 6
53850 LAPPEENRANTA

Tutkimuslupahakemuksenne

Päätös tutkimuslupahakemukseen

Anotte tutkimuslupaa Työllisyyden yhteispalvelu 25 +:n arviointitutkimusta varten. Tutkimus tehdään Socomin ja Lappeenrannan kaupungin välisen sopimuksen perusteella.

Tutkimuksenne kohderyhmänä on Työllisyyden yhteispalvelupiste 25 +:n asiakkaat. Tutkimuksessanne tarvittava aineisto ilmenee liitteenä olevan hakemuksenne kohdasta 6. Hakemuksenne mukaan tarkoituksenne on pyytää asiakkaiden suostumukset tietojen saamiseen.

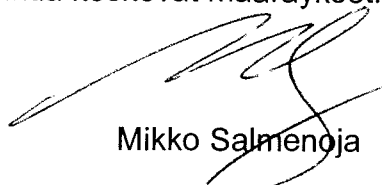
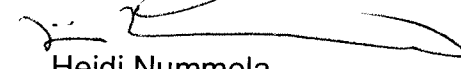
Työministeriö on päättänyt Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 28 §:n sekä Työhallinnon asiakaspalvelun tietojärjestelmästä annetun lain 6 §:n 2 momentin nojalla antaa luvan hakemuksessanne yksilöimienne tietojen luovuttamiseen työhallinnon tietokannasta.

Tietoja saa käyttää vain hakemuksessa tarkoitettua tutkimusta varten. Tietoja ei saa käyttää siten, että yksityisyyden suoja ja yksityisten edut tai oikeudet vaarantuisivat.

Tietoja saadaan tallettaa vain tutkimuksen kannalta tarpeellisin osin. Tietoja on säilytettävä ja toiminnassa muutoinkin erityisesti varmistettava etteivät yksityistä koskevat tiedot paljastu ulkopuolisille.

Huomioon on lisäksi otettava henkilötietolakiin (523/99) sekä muihin lakeihin ja asetuksiin sisältyvät henkilötietojen keräämistä, tallettamista, käyttöä ja luovuttamista sekä hävittämistä ja arkistointia koskevat määräykset.

Hallitusneuvos


Mikko Salmenoja

Heidi Nummela

Ylitarkastaja

LIITTEET Henkilötietolaki 14 §
Tutkimuslupahakemus, liite 2