



Polun tekijät

- Selvitys työvoiman palvelukeskusten toiminnasta,
tuloksista ja kehittämiskohteista Uudellamaalla

LINNEA ALHO





Polun tekijät

Selvitys työvoiman palvelukeskusten toiminnasta,
tuloksista ja kehittämiskohteista Uudellamaalla

LINNEA ALHO

RAPORTEJA 108 | 2014

**POLUN TEKIJÄT
– SELVITYS TYÖVOIMAN PALVELUKESKUSTEN TOIMINNASTA,
TULOKSISTA JA KEHITTÄMISKOHTEISTA UDELLAMAALLA**

Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

**Taitto: Point Panic Oy
Kansikuva: Linnea Alho**

**ISBN 978-952-314-171-1 (PDF)
ISSN-L 2242-2846
ISSN 2242-2854 (verkkajulkaisu)**

URN:ISBN:978-952-314-171-1

www.doria.fi/ely-keskus

Sisältö

Polun tekijät	1
1. Johdanto	2
2. TYP-toimintamallin taustaa	2
3. Asiakaskunnan rakenne	3
4. Asiakkaiden tarpeet ja palvelut.....	3
5. Menestyksellisiä asiakasprosesseja	8
6. Laadullisesta aineistosta hahmottuvat asiakasprosessit	10
7. Palvelumallin vahvuuksia ja kehittämiskohteita	12
Sammanfattning.....	13
Lähdeluettelo.....	14
Liitteet ja taulukot.....	15

1. Johdanto

Työvoiman palvelukeskus eli TYP on paikka, jossa pitkään työttömänä olleille ihmisille räätälöidään yksilöllinen palvelupolku. Sosiaali- ja terveyspalvelut sekä kuntoutus sovitetaan yhteen TE-hallinnon tarjoamien palveluiden kanssa niin, että muodostuu asiakkaan tarpeisiin vastaava kokonaisuus.

TYP-toimintamalli käynnistyi eri kunnissa olleiden kokeilujen pohjalta kymmenen vuotta sitten. Vuoden 2015 alusta lähtien työvoimapalvelukeskukset tulevat lakisääteiseksi palveluksi, joka ulottuu kaikkiin kuntiin. Viimeistään vuoden 2016 alussa uuden palveluverkon on määrä aloittaa toimintansa.

Tämän selvityksen on laatinut Uudenmaan ELY-keskuksen tutkija Linnea Alho ja sen tarkoitus on tarjota tiedollista pohjaa uudistustyölle. Selvityksessä tarkastellaan nykyisten palvelukeskusten asiakasrakennetta ja arvioidaan asiakasprosesseja Uudenmaan TYP:eissä. Minkälaista palvelua asiakkaat ovat saaneet? Minkälainen on onnistunut asiakasprosessi? Mitä asioita voidaan kehittää ja parantaa?

Toteutin kaksi työpajaa Uudenmaan alueella, jossa kirjoitettiin asiakasprosesseja tarinoiksi. Näitä tarinoita käsitellään luvussa ”Menestyksellisiä asiakasprosesseja”. Lisäksi tein kesällä ja syksyllä 2014 taustahaastatteluja Uudenmaan TYP:eissä. Haastattelin eri henkilöstöryhmiin kuuluvia työntekijöitä johdosta asiantuntijoihin. Selvityksessä on käytetty lähteenä myös TEM:in Työnvälitystilastoa sekä TYPPI-tietokantaa. Jälkimmäisestä olen kerännyt 20 päättynyttä asiakasprosessia käsittävän laadullisen aineiston.

Työmarkkinoiden ja yhteiskunnan ongelmat tulevat TYP:eissä vastaan kärjistyneinä, mutta asiakkaissa näkyy myös toivo, sinnikkyys ja selviytyminen. Palvelukeskusten toiminta osoittaa myös sen, mikä voima henkilökohtaisella palvelulla ja pysyvällä kontaktilla voi olla.

2. TYP-toimintamallin taustaa

Työvoiman palvelukeskukset ovat kiinnostava työvoimapolitiittinen ja sosiaalipoliittinen risteyskohta.

Työvoiman palvelukeskukset syntyivät vastauksena 1990-luvulla alkaneeseen keskusteluun aktiivisesta sosiaalipoliitikasta, työn ensisijaisuudesta sekä työnhakijan (työmarkkinatuen saajan) velvollisuuksista

Jotta aktivointipolitiikka saattoi käynnistyä, täytyi hallinnon ylittää sektorirajat, päästä eroon osaoptimoinnin ongelmasta (kansankielellä asiakkaiden pallottelusta) ja luoda tulonsiirtojärjestelmän ohelle palvelujärjestelmä, jossa aktivointia voitiin toteuttaa käytännössä. (Saari 2001, 45 ja 98–99).

Työvoimapalvelukeskukset aloittivat toimintansa 2000-luvun alussa. Kuntien, työvoimaviranomaisten sekä KELA:n yhteispalvelukokeilulla haettiin ratkaisua juuri edellä kuvattuihin tarpeisiin. Koko maassa toimii tällä hetkellä 37 palvelukeskusta, joista Uudellamaalla sijaitsee kuusi (Helsinki, Espoo, Vantaa, Porvoo, Hiiiden TYP ja Pohjois-Uudenmaan TYP).

Kuitenkin edelleen eri hallinnonaloilla on omia tavoitteitaan TYP-toimintaan osallistumisessa ja niiden yhteensovittaminen on ollut toisinaan vaikeaa. Kuntapuolella on intressissä vähentää 500 päivää työmarkkinatukea saaneista aiheutuvia sakkomaksuja. TE-puolella taas on katsottu, että yritetään auttaa niitä, jotka ovat motivoituneita suuntaamaan kohti avoimia työmarkkinoita ja joilla on realistiset mahdollisuudet siihen. Toisaalta TYP:eissä vakuutetaan, että kaikki ohjatut otetaan asiakkaiksi ja kaikkia pyritään auttamaan.

TYP:it voidaan nähdä eurooppalaisen aktivointipolitiikan sovellutuksena. (Arnkil & Karjalainen & Saikku & Spangar & Pitkänen 2008: 282). Aktivointipolitiikassa on pohjimmiltaan kyse siitä, että ihmiset koetetaan saada mahdollisimman ripeästi takaisin työhön. Tavoitteen saavuttamiseksi työttömille kohdennetaan erilaisia työllistymistä edistäviä toimenpiteitä kuten kuntouttava työ, työvoimakoulutus tai työkokeilu. Työ nähdään osana sosiaalipolitiikkaa: sen katsotaan edistävän parhaiten integroitumista yhteiskuntaan. (Karjalainen & Keskitalo, 2013).

Asiakkuuskriteerinä on ollut moniammatillisen palvelun tarve. Se tarkoittaa sitä, että työllistymistä vaikeuttaa jokin muukin seikka kuin se, että sopivaa paikkaa ei ole löytynyt. Taustalla voi olla esimerkiksi terveys- tai päihdeongelmaa, vaikeuksia ihmissuhteissa, asunnottomuutta tai velkaantumista. Eräs palvelupäällikkö ilmaisi asian näin: ”Katsotaan vaikka että ihminen on ollut työttömänä jonkin aikaa ja sitten on vaikea avioero siinä päällä. Ei se sen kummempaa tarvitse olla. Kun ihminen saa siinä tilanteessa pikkusen enemmän tukea, niin se pääsee eteenpäin eivätkä ongelmat lähde pahenemaan.” Joissain tapauksissa vain hyvin pitkä työttömyys on riittänyt syyksi ohjata tehostettuun palveluun.

Uudessa laissa kriteereinä on työttömyyden kesto yhdistettynä monialaisen palvelun tarpeeseen. Lakitekstissä on tähän asti käytössä ollut termi ”moni-

ammattillinen” muutettu ”monialaiseksi”. Aikuisilla monialaisen palvelun tarve arvioidaan, kun työttömyys on kestänyt yhtäjaksoisesti yli vuoden ja alle 25-vuotiailla puoli vuotta. Samoin jos asiakas on saanut työmarkkinatukea yli 300 päivää, palvelutarve arvioidaan.

Työvoimapolvelukeskus ei tarjoa asiakkaille erityispolveluja, vaan asiakkaille kootaan yksilöllinen paletti olemassa olevista palveluista. Parhaassa tapauksessa vastuuvirkailijoiden ja asiakkaiden välille muodostuu vahva kanssakulkiuus, jossa asiakasta tuetaan läpi palvelujärjestelmän riippumatta siitä, kuka milläkin hetkellä tarvittavan palvelun tuottaa.

TE-asiiantuntijat ja sosiaalityöntekijät kuljettavat asiakasprosesseja työpareina tai tiimeinä. Työparia täydentävät mm. psykologit, terveydenhoitajat ja Kellan kuntoutusohjaajat. Joissakin toimipisteissä on ollut mukana A-klinikan työntekijä. Myös velkaneuvonta on tunnistettu työllistymistä edistäväksi palveluksi, mutta toistaiseksi yhteispolvelupisteissä ei ole heitä työskennellyt.

TYP-toiminnan käynnistyessä 2000-luvun alussa tavoitteet olivat kovat: rakenteellisen työttömyyden alentaminen, aktivointiasteen nostaminen, etuusmenojen alentaminen sekä asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn, aktiivisen elämän ja osallisuuden lisääntyminen. 2000-luvun alkupuoliskolla työmarkkinatilanne oli täysin erilainen kuin nyt. Arviointitutkimuksessa todettiin aktivoinnin onnistuneen varsinaista työllistämistä paremmin. Toiminta oli oikean suuntaista, mutta vielä lapsenkengissä. (Arnkil & Karjalainen & Saikku & Spangar & Pitkänen 2008: 279).

Taantumien jäljiltä jää usein pitkä-aikaistyöttömien joukko, jota nousukausikaan ei imaise takaisin työmarkkinoille. (Karjalainen & Keskitalo, 2013). Jää nähtäväksi, miten uudistettu toimintamalli puree sitten, kun tulevaisuudessa suhdanne kääntyy. Synkistä tilanteesta huolimatta tälläkin hetkellä asiakkaista osa löytää reitin avoimille työmarkkinoille. Aktiivisuuden ja osallisuuden lisäämisellä on myös oma arvonsa, joka näkyy ihmisten psyykkisessä ja fyysisessä hyvinvoinnissa.

3. Asiakaskunnan rakenne

Vuoden 2014 alkupuoliskolla TYP-asiakkaita on Uudellamaalla keskimäärin noin 9200 kuukauden aikana. Suurin toimipaikka on Helsingin Duuri (keskimäärin n. 4860 asiakasta) ja pienin on Hiiden TYP (Karkkila, Lohja ja Vihti, n. 350 asiakasta). TYP:ien

asiakasmäärän kasvua edellisvuoteen selittää osaltaan se, että kuntakokeiluun osallistujat on kirjattu palvelukeskusten asiakkaiksi.

Yli puolet asiakkaista kuuluu ikäryhmään 25–49-vuotia. Alle 25-vuotiaita on Uudenmaan TYP:eissä noin 15 % Pohjois-Uudenmaan TYP:issä ja Espoossa nuorten osuus on yli viidesosa asiakaskunnasta.

Miehiä on 60 % koko Uudenmaan asiakaskunnasta. Luvussa näkyy miesten syrjäytyminen. Kuitenkin naisten osuus on kasvanut vuosien mittaan koko ajan.

Maahanmuuttajien osuus asiakkaista vaihtelee toimipisteittäin. Helsingissä ja Espoossa muuta kuin suomea äidinkielenään puhuvia on neljännes asiakkaista, Vantaalla viidesosa. Lohjan toimipisteessä maahanmuuttajia on vain prosenttien verran. Maahanmuuttajilla sukupuolijakauma on varsin tasainen, naisia on noin puolet. Ohjauksetännöt maahanmuuttajien kohdalla vaihtelevat, mutta vaikuttaa siltä, että he eivät pääse palvelun piiriin siinä määrin kuin olisi tarve.

”Melkein jokaisellahan täällä on jotakin kremppaa”, sanoi eräs haastateltavani. Ura-tietojen perusteella kaikilla TYP-asiakkailla tosiaan on jokin diagnoosi. Kuitenkin pitkäaikaissairaaksi tai vammaiseksi lukeutuu ”vain” n. 30 %:a asiakkaista. Yleisimmät diagnoosit ovat mielenterveyden häiriöt (13 %), tuki- ja liikuntaelinten sairaudet (7 %) ja hermoston sairaudet (3 %). Diagnoosien kirjo on siis hyvin laaja. On kuitenkin huomioitava, että ihmisellä voi olla useampi diagnoosi, mutta vain päädiagnoosi tulee kirjatuksi URA-järjestelmään.

Liki puolella asiakkaista on takanaan vain perusasteen koulutus. Tilanne on samanlainen sekä naisilla että miehillä. Pääkaupunkiseudun ulkopuolella peruskoulupohja on reilusti yli puolella. Nuorilla peruskoulupohja on 61 %:lla. Yli 50-vuotiaiden jakaumassa erotuu korkea-asteen koulutuksen saaneiden suurempi osuus kuin muissa ikäryhmissä.

Keskiasteen koulutuksen saaneiden osuus on kuitenkin jatkuvasti kasvanut niin naisilla kuin miehilläkin TYP-asiakkaiden joukossa.

4. Asiakkaiden tarpeet ja palvelut

Palveluneuvonta, eli erilaisista palveluista tiedottaminen, sopii työotteena niille asiakkaille, jotka pystyvät itse ohjaamaan omaa toimintaansa. Palveluohjaus on taas työote, jossa yhdessä asiakkaan kanssa etsitään

tämän tarvitsemat palvelut ja häntä tuetaan matkalla niitten lävitse. Asiakkaat, joiden on vaikea ohjata omaa toimintaansa, tarvitsevat tällaista työtettä etenkin prosessin alkutaipaleella. (Sauli Suomisen esitys TYP-päivillä 5.11.2014).

TYP-asiakkaista monella on vaikeuksia juurikin oman toiminnan ohjauksessa. Siksi asiantuntijoiden tekemä työ on keskeisin osa palvelua.

Elämäntilanne haltuun

Noin kaksi kolmasosaa asiakkaista tulee TYP:iin TE-toimiston ohjauksesta. Sosiaalipalveluista ohjautuu viidesosa. Kelan kautta ei ohjautunut vuoden 2014 alkupuoliskolla yhtäkään asiakasta. Loput asiakkaat ovat tulleet muuta kautta esim. järjestöjen vetämistä projekteista tai omaehtoisesti.

Asiakasprosessi käynnistyy kartoitusvaiheella. Asiakas ja työntekijät tutustuvat toisiinsa ja asiakkaan tilanne käydään läpi. Niin TE-hallinnon kuin sosiaali- ja terveystieteiden järjestelmiin kirjatut asiat nostetaan keskusteluun. Jotkut asiakkaat ovat peruneet suostumuksensa moniammatilliseen yhteistyöhön ja tietojen vaihtoon tässä vaiheessa. Kartoitusvaiheessa asiakas joutuu kohtamaan oman tilanteensa kaunistelemattomana. Toisaalta se on monille huojentavaa, ja työntekijät kertovat, että asiakkaat ovat yllättävänkin avoimia kertomaan asioistaan.

Asiakas ohjataan terveystarkastukseen. Se on myös monelle asiakkaalle heräte lähteä hoitamaan itseään ja asioitaan eteenpäin. Laadullisesta aineistosta selviää, että pääsääntöisesti kaikki kävivät tarkastuksessa mutta muutamat kieltäytyivät siitä tai peruivat toistuvasti sovittuja aikoja.

Heti palveluntarpeiden selventyessä asiakkaalle lähdetään rakentamaan tukiverkostoa tai TYP:istä ollaan yhteydessä saman henkilön asioita jo valmiiksi hoitaviin tahoihin.

Kartoitusvaiheen päätteeksi asiakkaalle laaditaan aktivointisuunnitelma kerätyn tiedon ja käytyjen keskusteluiden pohjalta.

Uudessa lakiehdotuksessa on määritelty tämä vaihe kartoitusjaksoksi, joka tulee suorittaa loppuun kolmen kuukauden kuluessa asiakkuuden alkamisesta. Aikarajassa pysyminen tuo oman haasteensa, sillä eri alojen asiantuntijoiden aikataulujen yhteensovittaminen on välillä hankalaa ja toisekseen asiakkaat eivät tule aina sovitusti paikalle.

Kuntoutuminen, elämäntilanteen ja osallisuuden lisääminen

Nämä kaikki kolme ovat erittäin tärkeitä osatekijöitä asiakasprosessissa. Joillakin asiakkailla korostuu kuntoutuminen (terveys, päihde tai psyykinen), toisille elämäntilanteen lisäämiseksi riittää TYP:in sosiaalisuus, joka voi olla esim. apua taloudellisen tilanteen suunnittelussa tai asumisjärjestelyissä. Toiset tarvitsevat elämäntilanteen tukea itsestä huolehtimiseen ja päivittäin saamiseksi kuntoon.

Aktivointiaste Uudenmaan TYP-asiakkailla on 32 %. Korkein aktivointiaste on Porvoossa (51 %), jossa käytetään runsaasti kuntouttavaa työtoimintaa. (ks. liite). Aktivointiaste tarkoittaa sitä, asiakas on työllistymistä edistävässä palvelussa kuten esimerkiksi palkkatuetussa työssä, koulutuksessa tai kuntouttavassa työssä.

Haastatteluiden perusteella asiakkaat tarvitsevat usein lääkäripalveluja, päihdehuoltoon ohjausta ja velkaneuvontaa. Taulukossa 1 on esitetty TE-puolelta käytetyt palvelut. Käytetyin palvelu on kuntouttava työtoiminta, jossa on yli puolet palveluissa olevista asiakkaista. Seuraavaksi yleisimmät palvelut ovat työllistettynä tai harjoittelussa oleminen ja kolmantena kokeilut (työ- tai koulutuskokeilu).

Taulukko 1.
Uudenmaan TYP-asiakkaat eri palveluissa, lokakuu 2014

		% Palveluissa olevista
Työvoimakoulutuksessa	186	6,4
Valmennuksessa	81	2,8
Työllistettynä/työharj.	528	18,3
Kokeilussa	355	12,3
Vuorotteluvapaasijaiset	11	0,4
Kuntouttava työtoiminta	1539	53,3
Omaehtoinen opiskelu	186	6,4
Palveluissa yhteensä	2886	100

Lähde: Työnvälitystilasto

Kuntouttavaa työtä käytetään paljon elämänhallinnan tueksi. Vuoden 2010 lakimuutoksen myötä (laki julkisista työvoimapalveluista) elämänhallinnalliset valmennukset ja itse tuotetut ryhmäpalvelut poistuvat ja sosiaalisen kuntoutuksen järjestäminen siirtyi kuntien vastuulle. Tilanne on koettu ongelmallisena TYP:eissä. Palvelupaketista siis uupuu olennainen palanen, jota tarjota asiakkaalle. Vantaan TYP:issä asiaan on haettu ratkaisua niin, että kuntouttavan työn alkuun on nivottu elämänhallinnallinen jakso. Porvoossa ryhmätoimintaa toteutetaan myös kuntouttavan työn muodossa.

Osallisuuden lisäys pitäisi tulla tarjottujen palveluiden ja ihmisen oman toiminnan seurauksena. Kuntoutuminen ja elämänhallinnan lisääntyminen kasvattaa mahdollisuuksia kehittää itseään ja tuoda oma, positiivinen lisänsä yhteiskuntaan ja olla siten osa sitä.

Valitettavasti nämä kolme olennaista osa-aluetta (kuntoutuminen, elämänhallinta, osallisuus) ovat sellaisia, joiden eteen TYP:eissä tehty työ ei tule kunnolla näkyviin eikä mitatuksi. Sosiaalisia mittareita on kaivattu toimintamallin alkuajoilta lähtien, mutta niitä ei ole vielä laajalti käytössä. Joitakin esimerkkejä kuitenkin on, muun muassa Porissa on kehitetty oma AHAA-mittari tähän tarkoitukseen.

Asiakkaan oma arvio ja tyytyväisyys palveluun sekä työntekijöiden arviot asiakkaan etenemisestä ovat tärkeitä tehdä näkyväksi toimintamallin tuloksellisuutta arvioidessa.

Kuntouttava työ

Kuntouttava työ on tärkein ja käytetyin palvelu TYP:eissä ja siinä nivoutuu yhteen kysymys niin kuntoutumisesta, elämänhallinnasta kuin osallisuudestakin. Siksi on syytä käsitellä tässä vielä hieman laajemmin sitä, mitä kuntouttava työ on ja mikä merkitys sillä on palveluprosessissa

Kuntouttava työ on asiakkaiden voimien ja tarpeiden mukaan mitoitettua työtä erilaisilla verstailla, työpajoilla tai yksityisiltä hankituissa paikoissa. Mukana on työtoiminnan ohjaaja, joka tukee asiakasta sekä raportoi vastuuvirkailijoille. Asiakas saa kuntouttavan työtoiminnan ajalta työmarkkinatuen, ylläpitokorvauksen 9 euroa päivässä sekä matkakulut.

Kuntouttava työ voi luoda osallisuutta lisäävän positiivisen kehän asiakkaalle. Parhaimmillaan työ tuo tunteen elämän hallinnasta ja kohottaa itsetuntoa. Asiakas kokee kuuluvansa työyhteisöön. Ulkopuolisuuden tunne vähenee ja asiakkaalle muodostuu kä-

sitys, että hänellekin on paikkansa yhteiskunnassa. (Luhtasela 2009: 42–43).

Kuntouttava työ pyritään rajaamaan 3-4 kuukauden mittaisiksi jaksoiksi, jonka jälkeen asiakas siirtyy palvelujärjestelmässä eteenpäin ja on askeleen lähempänä työllistymistä. Tilastot näyttävät, että kuntouttavan työn jaksot ovat juuri tuon muutaman kuukauden pituisia. Se ei kuitenkaan kerro todellisuudesta, sillä asiakkaat saattavat olla yhtäjaksoisesti jopa vuoden tai kaksi kuntouttavassa työssä. Päätös jatkamisesta vain uusitaan 3-4 kuukauden välein, jolloin se näkyy tilastoissa uutena jaksona.

Sekä palvelupäälliköiltä että asiantuntijoilta tulee viestiä, että monet asiakkaat viihtyvät hyvin kuntouttavassa työssä. Toisaalta on asiakkaita, jotka eivät haluaisi osallistua toimintaan lainkaan ja pitävät sitä jonkinlaisena pakkotyönä tai rangaistuksena.

Kuntouttavassa työtoiminnassa on monia etuja. Asiakkaalla voi olla vaikea sosiaalinen tai terveydellinen tilanne, joka estää työllistymisen avoimille markkinoille ja hän tarvitsee pitkäaikaista tukea. On kuitenkin hyvä jos asiakas pystyy osallistumaan palveluprosessin aikana kuntouttavaan työhön, joka tukee päivärytmiä ja tuo sosiaalisia kontakteja. Esimerkiksi korvaushoidossa olevat päihdekuntoutujat pystyvät lyhyiden työtoimintapäivien ansiosta olemaan sekä hoidossa että työtoiminnassa, mikä koetaan positiivisena (Luhtasela 2009: 54).

Vappu Karjalainen on tutkinut kuntouttavaa työtä ja sen asiakkaita pääkaupunkiseudulla. Asiakkaista 38 % oli toiveissa työllistyä kuntouttavan työn jakson jälkeen. Opiskelemaan halusi 12 %. Karjalainen havaitsi toiveikkoudessa siirtyä työmarkkinoille mielenkiintoisen ilmiön. Kuntouttavan työn alkuvaiheessa toiveikkuus on korkealla. "Alkuhuan" tasaannuttua se laskee, kun taas 1-2 vuotta toiminnassa olleilla se nousee jälleen. Tämä kertoo mahdollisesti kuntoutumisesta sekä enemmän realismiin pohjautuvasta toiveikkoudesta. Yli 2 vuotta toiminnassa olleilla toiveet työmarkkinoille siirtymisestä taas laskevat rajusti. (Karjalainen & Karjalainen 2010: 60–61)

Työmarkkinatuen uudistus viime vuosikymmenen puolivälissä lisäsi merkittävästi kuntouttavan työn asiakasmääriä (Karjalainen & Karjalainen 2010: 20–21). Asiakkaiden kokemukset ovat pääosin myönteisiä, mutta kritiikkiä esitettiin mm. byrokratiaan ja maksatuksiin liittyvistä epäselvyyksistä ja siitä, ettei muutoksista näissä asioissa tiedotettu kunnolla. (Karjalainen & Karjalainen 2011: 64–65).

Opiskelu rakentaa ihmisen ammatillista identiteettiä. Vaikuttaa, että tähän asti osaamisen lisääminen

ei ole ollut kuntouttavan työn tavoitelistalla kovin korkealla. Tähän asiaan on kuitenkin tartuttu ainakin Espoossa, jossa suunnitellaan, että ammattiopiston tutkinnon osia voisi nivoa yhteen kuntouttavalla pajalla tehtyyn työhön.

Osaamistason nostamisella ja palkkatuella kiinni työhön

Jotta voidaan pitää tavoitteena, että TYP:in asiakkaat työllistyisivät mahdollisimman paljon avoimelle sektorille, valmiuksien täytyy olla kunnossa. Työnantaja palkkaa TYP:in asiakkaan samalla perusteella kuin kenet tahansa työntekijän: osaamisen perusteella.

Laadullisesta aineistosta ja case-tarinoista näkyy selvästi, että osaamistason kohottaminen on lähes aina liittynyt prosessiin, joka on päättynyt asiakkaan työllistymiseen avoimille työmarkkinoille.

Palkkatuettu työ on toinen tärkeä reitti avoimille työmarkkinoille. Mutta ilman, että osaamista nostetaan täsmä- tai pidempikestoisella koulutuksella, se ei välttämättä yksinään riitä.

Omaehtoinen opiskelu ja työvoimakoulutukseen osallistuminen on verrattain vähäistä. Yhteensä n. 13 % palveluissa olevista olivat näissä (taulukko 1 sivulla 6). Koulutukseen meneminen vaatii tietysti sen, että elämänhallinta ja fyysinen kunto ovat kohdallaan.

Palkkatuetussa työssä ja työkokeilussa oli reilut 500 henkilöä kuukauden aikana, eli noin 18 % kaikista eri palveluissa olevista. Palkkatuettua työtä siis käyteen paljon, mutta se ei näy TYPPI-tietokannassa asiakkuuden päättymissyyntä siitä syystä, että asiakkuus pidetään yleensä voimassa tukityön ajan.

Asiakkaiden motivointi

Asiakastyössä lähtökohta on asiakkaan tilanne, tarpeet ja haaveet. ”Eihän tätä työtä olisi muuten järkeä tehdä”, sanoi eräs palveluesimies.

Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteivätkö asiantuntijat toimisi tarvittaessa napakasti. ”Ei ole sellaisia asioita, joista ei voitaisi asiakkaalle puhua”, sanoi taas sosiaaliryöntekijä, ”oli sitten kyse asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta tai poissaoloista kuntouttavasta työstä”. Toinen asiantuntija taas kertoo sanovansa joskus asiakkaille, ettei tämä ole mikään lepokoti. Jos asiakas ei ole menossa mihinkään, työnhaku voidaan päättää.

Asiantuntijat näkevät, että heidän varsinainen työnsä on vaikuttaa asiakkaan motivaatioon. Sellaisille jotka ovat motivoituneita, löytyy työkaluja. Vaikeimmiksi työntekijät kokivat asiakkaat, jotka eivät ole kiinnostuneita mistään. He eivät näe työmarkkinoilla näköaloja itselleen. Luultavasti epäonnistumisen pelko tai jo koetut epäonnistumiset työssä tai koulutuksessa ovat monilla taustalla. Asiakkaan torjuvan kuoren taakse ei ole kuitenkaan aina helppo päästä. TYP:eihin ohjautuu myös asiakkaita, joilla on akuutti päihde- tai huumeongelma ja jotka eivät ole halukkaita lähtemään kuntoutukseen.

Motivointi on työtä, joka vaatii aikaa sekä pysyvän kontaktin asiakkaaseen. Kaikki menestykselliset ohjausprosessit perustuvat ihmisten väliseen vuorovaikutukseen (Vehviläinen 2014).

Asiantuntija kertoi, että hän lähtee kaivamaan esille asiakkaan haaveita ja ne toimivat hänen työnsä lähtökohtana. ”Esimerkiksi jos ihminen haaveilee lentokapteenin urasta, niin en voi luvata paikkaa Finnairilta, mutta katsomme, mitä välivaiheita voidaan asiakkaalle rakentaa.” Kun asiakas saadaan liikkeelle voi olla että haaveet muuttuvat, mutta tärkeintä on saada prosessi käyntiin.

Sosiaalipuolen tehtävä on taas auttaa ihminen jaloilleen niin, että tämän voimavarat riittävät työhön. Motivaation puute ei ole välttämättä pelkkä asenneongelma, vaan ihminen jonka voimat ovat vähissä, ei pysty kuvittelemaan itselleen parempaa tulevaisuutta.

Tulevaisuudessa olisi tarpeen, että pohdittaisiin auki se, mitä asiakkaan motivointi on. Hallituksen esityksessäkin laiksi monialaisesta yhteispalvelusta puhutaan työttömän sitouttamisesta työllistymisprosessiin. Mutta mitä se on käytännössä? Miten motivointia tehdään ja missä? Mitä työvälineitä ja osaamista työntekijät tarvitsevat sitä varten?

Liisa Björklund ja Jaana Hallamaa toteavat, että työmarkkinoille aktivointi on eettistä ja kestäväää silloin, kun aktivoinnin muodoilla on yhteys ihmisen omiin intresseihin. Sanktiolla voidaan päästä korkeintaan alkuun, mutta pitkään käytettynä ne tuhoavat ihmisen oman innon ja luovuuden. Björklund ja Hallamaa esittävät myös ratkaisuja, miten kannustaa ihmistä, joka toistuvasti valitsee itsensä kannalta huonolta vaikuttavista vaihtoehdoista. Miten synnyttää intressi myönteiseen tulevaisuuteen? Heidän mukaansa ihmisen täytyy tunnistaa oma ihmisarvonsa ja muodostaa käsitys omasta hyvästä. Ilman sitä on helppo valita tutut, lyhyellä tähtämällä mielihyvää tuovat ratkaisut. Pysyvä, luottamuksellinen kontakti vastuuvirkailijaan auttaa ihmistä

muodostamaan omat intressinsä. (Björklund & Hallama 2013).

Työelämässä vaaditaan nykyään kykyä itseohjautuvaan työskentelyyn miltei kaikissa tehtävissä. Työnhakijan oman toimijuuden vahvistaminen on tämänkin vuoksi tärkeää.

Työnantajayhteistyö

TE-toimistojen kokemuksen mukaan yritys yhteistyö tuo esiin rekryointitarpeita, jotka eivät ole realisoituneet avoimiksi paikoiksi. Usein näissä tilanteissa työnhakija omalla osaamisellaan luo työpaikan itselleen. (Valtakari, Palm & Groop 2014). Tämän vuoksi nykyistä aktiivisempi yritys yhteistyö olisi tarpeen myös TYP:eissä.

Helsingin Duurissa kerrottiin työelämäyhteistyön olevan hyvällä tolalla ja erittäin vilkasta. Työnantajat ovat runsaasti oma-aloitteisesti yhteydessä TYP:iin. Silti Duurissakin toivottiin työntekijää, joka voisi keskittyä pelkästään yritys yhteistyöhön. Asiakastyön keskeltä kun on hankalampi irrota esim. työpaikkakäynneille. Malleja voi hakea Uudenmaan ulkopuoleltakin: esimerkiksi Lahden TYP:issä on työntekijä, joka toimii työetsijänä ja hankkii asiakkaille paikkoja niin kaupungilta kuin yksityisiltäkin.

Kiteytettynä työllistymisen tehostamisessa on olennaista kolme asiaa: työnhakijoiden osaamisen parantaminen, aktiivinen yritys yhteistyö sekä TYP-työväilyksen ”brändääminen” uudella tavalla. Olisi hyvä jos tulevaisuuden palvelukeskuksille olisi mietitty yhtenäisiä välineitä ja toimintamalleja yritys yhteistyöhön, niin kaikkien en tarvitse keksiä pyörää uudelleen, vaikka paikallisesti räätälöidyt mallit olisivat mahdollisia.

Entä reitti pois työmarkkinoilta?

Realiteetti tällä hetkellä on, että suuri osa TYP:in ohjatuista asiakkaista on erittäin heikossa kunnossa. Tällöin työllistyminen ei voi olla ensisijainen tavoite, vaan muun pitkäkestoisen ratkaisun löytäminen. Se ei kuitenkaan tarkoita, että TYP:issä tehty työ olisi ”turha”. Työmarkkinat eivät ole staattinen kokonaisuus, vaan sinne mennään ja sieltä poistutaan. Työmarkkinoilta poistuvien henkilöiden auttaminen oikeaan paikkaan on myös tärkeää.

Työkyvyn arviointeihin tehdään läheteitä, koska muuten ei voida tietää, mitä ratkaisua lähdetään asiakkaalle hakemaan.

Helsingin Duurissa kaupungin eläkeselvittelijät työskentelevät samassa paikassa. Muissa toimipisteissä näin ei ole, joten TYP:eissä tehdään käytännössä jonkin verran eläkeselvittelyyn rinnastettavaa työtä.

Jotkut työmarkkinoilta poistuvat tekevät paluun TYP:iin ja työmarkkinoille, kuten esimerkiksi päihde- ja mielenterveyskuntoutajat, joilla on työkäkö vielä edessä.

Asiakkuuden päättyminen

Taulukossa 2 on eritelty asiakkuuden päättymissyyt. Työllistymiseen päättyi n. 11 % asiakkuuksista. Työväilytustilaston mukaan kuitenkin huomattavasti useampi henkilö on työllistynyt tänä aikana. Tulkitsen eron niin, että työväilytustilaston näyttämät työllistymiset ovat olleet luultavasti lyhyempiä pätkiä, joiden ajaksi ei ole katkaistu asiakkuutta. Samoin palkkatukea käytetään runsaasti (ks. taulukko X liitteessä), mutta yleensä asiakkuus jatkuu tuetun työn ajan. Koulutukseen menemiseen päättyy vajaa 7 %. Lähes kaikki näistä asiakkuuksista oli ollut Helsingin Duurissa.

Kolmannes päättyneistä asiakkuuksista päättyi ”ratkeamattomana”: asiakkaan tilanne ei muuttunut, häntä ei enää tavoitettu tai muusta syystä (esimerkiksi päihdeongelmaiset joita ei TYP:in keinoin voi auttaa ja jotka eivät lähde kuntoutukseen). Tämä kertoo osaltaan asiakkaiden tilanteen vaikeudesta, kuten myös se, että kuolleiden määrä on melko suuri.

Taulukko 2.

Päättyneet asiakkuudet Uudenmaan TYP:eissä tammi-kesäkuussa 2014

		% päättyneistä
Työllistynyt	102	11,4
TE-toimistoon	95	10,6
Koulutus	60	6,7
Palkkatuki	5	0,6
Eläke	76	8,5
Kuntoutus/sairaus	29	3,2
Työvoiman ulkopuolelle muusta syystä	49	5,5
Oma pyyntö	93	10,4
Tilanne ei muuttunut	116	13,0
Kuollut	32	3,6
Muuttanut	56	6,3
Ei tavoitettu, ei tietoa	73	8,2
Muu syy	108	12,1
Päättyneet yhteensä	894	100,0

Lähde: TYPPI-tietojärjestelmä

5. Menestyksellisiä asiakasprosesseja

Toteutin kahdessa palvelukeskuksessa työpajan, jossa työntekijät kirjoittivat asiakasprosesseja tarinoiksi. Tehtävänantona oli valita jokin sellainen prosessi, joka oli onnistunut, epäonnistunut tai joka muuten jäi vahvasti mieleen.

Neljä tuotettua tarinaa osoittautuivat kaikki luonteeltaan onnistuneiksi prosesseiksi, jos niitä katsotaan TYP:issä tehdyn työn laadun kannalta. Kaksi tarinaa päättyi asiakkaan työllistymiseen ja toiset kaksi eläköitymiseen.

Tarinoilla on kulttuurissamme suuri merkitys. Niiden avulla välitetään arvoja ja perinteitä. Niiden kautta ihmiset jakavat suullisesti arkielämän sattumuksiaan. Niitä käytetään myös markkinoinnissa, mutta ennen kaikkea niiden kautta jäsennetään asioita. Kun tarinat olivat paperilla, analysoimme yhdessä niiden rakenteita. Missä olivat niiden käännekohdat? Mikä oli ratkaiseva onnistumisessa?

Seuraavassa esitetään tarinat tiivistettyinä sekä niistä löydetty onnistumisen avaimet.

Sinnikäs yksinhuoltaja autettiin työmarkkinoille

Pitkään kotiäitinä ollut, ilman ammatillista koulutusta olevalle naiselle löytyi työkokeilujen kautta oma ala, jota hän lähti opiskelamaan oppisopimuskoulutuksella. Sosiaalityö auttoi perheen asumisen ja talouteen liittyvissä asioissa niin, että nainen pystyi lopulta työllistymään pysyvästi.

TYP:istä autettiin esimerkiksi naisen tytärtä saamaan oman asunnon. Tyttären vauva valvotti asiakasta ja hänen oli hankala ottaa työtä vastaan. Talouden suunnittelu yhdessä virkailijoiden kanssa oli erittäin tärkeää ja ilman sitä olisi koulutuksen hankkiminen saattanut jäädä. On hyvä huomata, että TYP:issä huomioitiin koko perheen tilanne eikä vain yksilöä.

Työntekijät arvioivat, että jos asiakas olisi joutunut asioimaan eri luukuilla, jaksamisen rajat olisivat voineet tulla vastaan. Perheellä oli monenlaisia vaikeuksia ja epäonnaisia sattumuksia matkan varrella. Ilman TYP:iä ei olisi pystytty sovittamaan palveluita saumatomasti yhteen koko ajan työllistymistä silmällä pitäen.

Prosessissa oli tärkeää se, että asiakas oli itse omatoiminen ja hoiti asioitaan hyvin. Työntekijät taas

onnistuivat luottamuksen rakentamisessa, sillä nainen kertoi aina avoimesti vaikeistakin tilanteista.

Avoimen keskusteluyhteyden rakentuminen on selvästi prosesseille elintärkeää ja siihen kannattaa kiinnittää huomiota. On toki asiakkaita, jotka eivät kerta kaikkiaan halua kertoa asioistaan, mutta pitäisi varmistaa, etteivät omat työkäytännöt ainakaan ole avoimuutta estämässä.

Toinen menestyksen avain oli asiakkaan osaamistason nostaminen. TYP:issä annettu yksilöllinen tuki auttoi asiakasta tunnistamaan työkokeiluissa kypsyneet vahvuutensa ja löytämään oman alansa.

Kun asiakas tuli TYP:iin hän koki, ettei ollut saanut yhteiskunnalta mitään apua. Asiakkuuden päättyessä perheen sosiaalinen tilanne oli asettunut, naisella oli koulutus sekä työpaikka. TYP auttoi, mutta lopputulokseen pääsyssä meni seitsemän vuotta.

Onnistumisen avaimet:

- asiakkaan luottamuksen saavuttaminen
- moniammatillinen yhteistyö ja parityö: työ- ja muiden elämänasioiden samanaikainen käsitteleminen ja eteenpäin vieminen
- palvelussa otettiin koko perheen tilanne huomioon
- asiakkaan osaamistason nostaminen

Vastuullinen työntekijä auttoi asiakkaan työkyvyttömyyseläkeelle

Toisinaan pysyvän ratkaisun saaminen asiakkaan tilanteeseen vaatii työntekijältäkin sinnikkyyttä. Tästä esimerkki on tarina miehestä, jolla oli kehityksellinen aivovaurio. Nuoruusiän päihteiden käyttö oli tuhonnut aivoja entisestään. Mies oli kuitenkin päässyt itse irti päihteistä jo vuosia sitten.

Jo TYP-lähetteessä varoitettiin, että asiakas menettää hermot herkästi. Työpari otti hänet kuitenkin vastaan ja he onnistuivat saamaan mieheen hyvän yhteyden eivätkä säikähtäneet tämän rujoa kielenkäyttöä. Ulkoisesti mies oli siisti ja hyväkuntoinen.

Mies lähetettiin työkykyä arvioiviin tutkimuksiin. Tulokset puhuivat yksiselitteisesti työkyvyttömyydestä. Miehellä haettiin työkyvyttömyyseläkettä kahdesti ja tehtiin valitukset, mutta päätös pysyi kielteisenä. Kellan perusteluissa ei sitä lukenut, mutta työntekijä alkoi epäillä, että B-lausunnossa mukana ollut vanha päihdediagnoosi vaikutti eläkepäätökseen, vaikka työkyvyttömyyteen vaikuttivat aivan toisenlaiset diagnoosit.

Työntekijä ryhtyi selvittämään asiaa. Kelasta ei osattu kertoa, mikä olisi riittävä määrä seulontatutkimuksia raittiuden todentamiseksi. Lopulta työntekijä onnistui päihdeklonikan avustuksella poistamaan päihdediagnoosin lausunnoista ja myönteinen eläkepäätös tuli. Mies oli helpottunut ja kiitollinen, ja työntekijä tyytyväinen, että sai sinnikkyydellä pitkäkestoisen ratkaisun asiakkaalle.

Tässä prosessi kului viisi vuotta.

Onnistumisen avaimet:

- työntekijät eivät pelänneet miestä
- työntekijät saivat mieheen kontaktiin, lähtivät liikkeelle samalta tasolta tämän kanssa ja osasivat käsitellä häntä, eivät esim. laittaneet odottamaan aulassa jos oli mahdollisuus ottaa vastaan heti
- mies hoiti itse tunnollisesti asioitaan, kävi kaikissa määrättyissä kokeissa ja vastaanotoilla
- työntekijän vastuuta kantava työote

Empivä asiakas punnerrettiin työhön

Hyvää vauhtia neljäkymmentä lähestyvällä miehellä korkea-asteen opinnot olivat jääneet kesken ja työttömyys pitkittynyt. Tapaamisissa hän ei paljoa virkkonut eikä vaikuttanut innostuvan mistään asiantuntijan esitlemistä mahdollisuuksista.

Suuren motivointiponnistelun päätteeksi hänet saatiin verstaalle vuodeksi ja asiakas sai hyvää palautetta työstään. Kuitenkin taas seuraavaan vaiheeseen siirtyminen oli asiakkaalle vaikeaa tuntuista ja eikä hän ollut innostunut hakemaan töitä. Asiantuntija tiesi, mitä pidempi aika työssäolosta kuluisi, sen vaikeampaa olisi taas päästä seuraavaan kiinni. Niinpä asiantuntija lähti hakemaan tukea prosessiin.

Ammatintapasykologille mies ei lähtenyt, mutta kolmikantaneuvottelu työhönvalmentajan kanssa saatiin aikaan. Työhönvalmentaja sai kontakteillaan järjestettyä työtilaisuuksia, joihin asiakas ei kuitenkaan tarttunut. Valmentajakin oli jo luovuttamassa.

Lopulta mies saatiin palkkatuettuun työhön myymälään. Jakson lopuksi työnantaja halusi palkata miehen, mutta taas tämä jäi jähkailemaan asiaa. Asiantuntija, asiakas ja työnjohtaja tapasivat työpaikalla ja työnjohtaja maanitteli asiakasta töihin. Se tepsii, koska asiakas soitti muutaman päivän päästä ja kertoi ottaneensa työn.

Prosessin pituus oli kaksi ja puoli vuotta.

Onnistumisen avaimet:

- asiantuntijan periksiantamattomuus ja usko asiakkaan kykyihin
- asiantuntija lähti tukityöjakson jälkeen heti viemään asiakkaan asioita eteenpäin (asiakkuuden katkeamattomuus)
- asiantuntija tunnisti omat rajansa ja hankki tukea prosessiin
- asiantuntijan jalkautuminen työpaikalle
- työnantaja, joka näki asiakkaassa potentiaalia ja pystyi kannustamaan epäroivää henkilöä

Ihminen kohtasi ihmisen

Valtion virkamies irtisanoutui työstään ja päätyi kahden vuosikymmenen työttömyyteen. Viittäkymmentä lähenevällä miehellä kuntouttava työ sujui jotenkuten, vaikka poissaoloja kertyi tuurittaisen juopottelun, silmälasien hukkumisen ja muiden syiden johdosta.

Miestä harkittiin jälleen kerran laitettavaksi kuntouttavaan työhön, jottei tämä valuisi pisteeseen, josta on vaikea nousta. Tapaamisissa puhuttiin välillä muustakin kuin kuntoutumisesta. Mies oli saanut sukulaiselta jääneestä lelukaupasta lukemattomia vanhoja leluja. Asiakas ja TE-asiantuntija luettelivat kilpaa vanhojen leluautovalmistajien nimiä ja malleja. Tilanne pysyi ennallaan, mutta asiakkaalla tuntui olevan hyvä mieli tapaamisten jälkeen.

Pienen tauon jälkeen tapaamiseen tuli kovasti laihunut mies. Hän esitteli lääkärintodistuksiaan, jossa viimeisessä todettiin paha-asteinen syöpä, johon ei ollut hoitokeinoja. Miehellä ryhdyttiin hankkimaan eläkepäätöstä. Tapaamisissa mies kertoi yksineläjän arjestaan. Alkoholin käyttö oli jäänyt ja mies suhtautui tilanteeseensa rauhallisesti.

"Tulin jäähyväiskäynnille", mies sanoi viimeisessä tapaamisessa. Hän oli juuri saanut eläkepäätöksen. He kättelivät TE-asiantuntijan kanssa ja mies sanoi tulevansa hyvästelemään myöhemmin sillä hetkellä lomilla olleen sosiaalityöntekijän.

Onnistumisen avaimet:

- kontakti ihmisten välillä, asiantuntija heitti hetkeksi roolinsa sivuun
- ihmisen kunnioittaminen tilanteesta riippumatta
- rohkeus kohdata vakavasti sairas ihminen ja tukea tätä

Parityönä vai erikseen?

Tähän asti TYP:eissä on tavattu asiakasta pääasiassa työpareina. Vaihtelua tosin on toimipisteittäin, esimerkiksi Helsingissä on tehty niin, että vastuuvirkailija määrittänyt sen mukaan, missä vaiheessa asiakasprosessi on. Esimerkiksi kuntoutusvaiheessa asiakas tapaa vain sosiaalityöntekijää. Myös kiinteää parityötä tekevissä toimipaikoissa asiakasta tavataan välillä yksin.

Uudessa mallissa tiivistä parityöskentelyä suunnitellaan purettavaksi niin, että kartoitusvaiheessa asiakasta tavataan työpareina, mutta sen jälkeen eriydytään. Tietyissä tarkastuspisteissä asiakas tavataan kuitenkin jälleen työparina.

Tarinoiden pohjalta voi pohtia parityön merkitystä käytännössä. Varsinkin yksinhuoltajanaisen tarina osoittaa, että työ- ja muita elämänasioita ei voinut erottaa toisistaan. Ei myöskään ollut erikseen mitään varsinaista kuntoutus- ja työllistymisvaihetta, jotka olisi voitu ajallisesti erottaa, vaan koko ajan naisen perhe- ja työasioita vietiin eteenpäin rinnakkain ja se oli juuri sellaista palvelua, jota asiakas tarvitsi. Tällaisissa tapauksissa asiakkaan tapaaminen työparina säästää

aikaa ja resursseja. Yhdellä tapaamisella kummankin tahon asiantuntijalle tulee selväksi asiakkaan tilanne ja tarvittavat jatkotoimet.

On tilanteita, joissa ei tarvita molempia työparista, mutta kysymys on, voidaanko se tietää etukäteen? Jos se voidaan ennakoida osuvasti, palvelun laatu ei kärsi. Ratkaisuja täytyy voida tehdä tapauskohtaisesti, asiakkaan tilanteen ja tarpeet huomioiden.

6. Laadullisesta aineistosta hahmottuvat asiakasprosessit

Onnistuneiden tarinoiden rinnalla on hyvä tarkastella satunnaisesti kerättyä laadullista aineistoa. Aineistosta nähdään myös ”tuloksettomia” prosesseja, joskin kaikkien vaikutusten arvioiminen on tietojärjestelmien pohjalta mahdotonta. On paljon vaihtelua siinä, kuinka tarkasti työntekijä on kirjannut tekemisensä ja käytöjen keskustelujen sisältöä. Asiakasprosessin kulkuun vaikuttaneita käännekohtia ei myöskään pystytty samalla tavalla paikantamaan tästä aineistosta kuten tarinoiksi kirjoitetuista.

Taulukko 3.

Yhteenveto aineistosta, n=20

Ikä (prosessin alussa)	Alle 25 v: 2 25-49: 16 yli 50 v:2
Tulokanava	TE-toimistosta 18, sosiaalipuolelta 2
Prosessin pituus	keskimäärin 32 kk, vaihteluväli 1-77 kk
Ohjaustapaamisia keskimäärin (te+sos, yksittäin tai terveydenhoitaja mukana)	keskimäärin 8 per asiakas, määrä vaihteli 1-22 tapaamisen välillä
Verkostoyhteistyötahot	työnantajat, terveydenhuolto (psyk. ja somaattinen), päihdekuntoutus
Asiakkuuden päätymissyy	takaisin TE-toimistoon: 7 vain sosiaalitoimen asiakkaaksi: 3 työhön avoimille markkinoille: 4 vanhempainvapaalle: 1 eläkkeelle: 3 kuollut: 2
Koulutus pohja	Peruskoulu: 11 Keskiaste: 7 Korkea-aste: 2
Sukupuoli	Naisia: 9 Miehiä: 11

Lähde: Tiedot poimittu TYPPI-tietojärjestelmästä

Avoimille markkinoille työllistyivät ne, joilla oli jokin ammatillinen koulutus eikä taustalla ollut suuria sosiaalisia tai terveydellisiä vaikeuksia. Keskiasteen- tai korkeampi koulutus oli joko pohjalla, tai sellainen hankittiin prosessin kuluessa. Lisäksi silmiinpistävää on se, että avoimille työmarkkinoille päässeet olivat kaikki selkeästi alle 50-vuotiaita.

Ketkä sitten onnistuivat ponnistamaan työhön avoimille markkinoille? Kuten yllä mainittiin, nuoret (n. 30 v tai alle) joilla oli jokin ammatillinen koulutus, ponnistivat rekrykoulutuksen tai valmennukseen sisältyneen työharjoittelujakson ja palkkatuetun työn kautta avoimille markkinoille. Näissäkin tapauksissa tiedossa oli joko osa-aikainen tai määräaikainen työ.

Työhönvalmentajan avulla 35-vuotias mies työllistyi ensin vuorotteluvapaasijaiseksi ja sitten vuoden määräaikaiseen työhön. Tälläkin miehellä oli kuitenkin ammatillinen korkeakoulutus takanaan, vaikkei työ löytyneenkään samalta alalta kuin miltä koulutus oli.

Peruskoulupohjalta lähtenyt 41-vuotias nainen löysi työhönvalmentajan avulla oman alansa. Hän opiskeli hammashoitajaksi ja työllistyi koulutuksen päätteeksi.

Avainasemassa on siis, kuten työmarkkinoilla muutenkin, työntekijän osaaminen ja sen nostaminen. Tähän puoleen tulisi jatkossa kiinnittää TYP-toiminnassa enemmän huomiota. Miten asiakkaan valmiuksia voidaan nostaa? Miten asiakas saadaan tunnistamaan oma osaamisensa ja innostumaan sen kehittämisestä? Miten esimerkiksi kuntouttavaa työtä voitaisiin opinnollistaa, toisin sanoen tehdä mahdolliseksi tukinnon osien suorittamisen kuntouttavassa työssä.

Aineistossa peruskoulupohjalla olevilla nuorilla (alle 30-v) oli akuutti päihdeongelma tai psyykkisiä sairauksia, jonka vuoksi he eivät olleet TYP:in keinoin autettavissa. Osa heistä pääsi työkyvyttömyyseläkkeelle, osa siirtyi pelkästään sosiaalitoimiston asiakkaaksi. Pitkän päihdekuntoutuksen jälkeen asiakas saattoi palata uudelleen TYP:iin.

Prosessi, joka päättyi siirtymiseen takaisin TE-toimistoon, saattoi olla TYP:in näkökulmasta joko tuloksetas tai tulokseton. Reipas 50-vuotias mies, jonka sosiaaliset asiat saatiin kuntoon ja joka pääsi vuoden mittaiseen palkkatuetuun työhön, siirtyi takaisin TE-toimistoon. Tai maahanmuuttaja, joka tuli siihen tulokseen, että haluaa perustaa yrityksen. Toisaalta on sitten taas ne, jotka eivät motivoitu tarjottuihin palveluihin monen yrityksen jälkeenkään. Muutamassa tapauksessa asiakas ahdistui tiheistä käynneistä ja halusi itse lopettaa asiakkuuden.

Asiakasprosessit saattoivat olla pitkiä, mutta se ei kertonut kovin paljon tuloksellisuudesta. Pitkä asiakkuus sisälsi usein jaksoja palkkatuetussa työssä tai pitkän ammatillisen koulutuksen. Palvelujaksojen jälkeen työntekijät olivat heti yhteydessä asiakkaaseen ja asioita lähdettiin viemään taas kohti seuraavaa maalia. Pyrkimys lyhentää asiakasprosesseja ei välttämättä johda hyvin tuloksiin, jos se tehdään yksilöllisesti.

Työparitapaamisia oli keskimäärin kahdeksan asiakasprosessia kohden. Määrä vaihteli 1–22 tapaamisen välillä. Joillekin asiakkaille kasaantui peruuntuneita aikoja, niin työpari- kuin terveydenhoitajan tai psykologien tapaamisia. Päihdeongelmaisten ja psyykkisesti oireilevien kohdalla tämä korostui, ei niinkään kautta linjan.

Pääsääntöisesti asiakkaat ohjattiin terveystarkastukseen, josta tosin osa kieltäytyi.

Asiakkaita tavattiin pääasiassa työpareina, mutta myös yksittäin. Monesti tilanteen mukaan työparia täydensi tapaamisessa terveydenhoitaja. Ammatinvalinnan kanssa vaikeuksissa olevat ohjattiin psykologeille tai työhönvalmentajan kanssa saattoi myös löytyä mieluinen ala.

Verkostoyhteistyö on tiivistä. Kasvokkain tavattiin mm. psykiatrisen poliklinikan henkilöstöä, päihde-työntekijöitä, sekä työnantajia. TYP:istä oltiin myös aktiivisesti puhelimitse yhteydessä muihin asiakkaan asioita hoitaviin tahoihin kuten juuri päihdetyöhön, terveydenhuoltoon, lastensuojeluun. Asiakas oli monesti mukana tapaamisissa. Espoossa erikoisuutena ovat LYNC-videoneuvottelut TYP:in, Kelan ja kaupungin terveydenhoidon kesken, joissa asiakkaiden asioita viedään eteenpäin.

Huomattavaa on myös se, että kuntouttava työ sekä TE-hallinnon palvelujen käyttö tehtiin verkostomaisesti. Eli palveluntarjoajan edustajan kanssa tavattiin asiakasta ja yhteyttä pidettiin aktiivisesti puolin ja toisin. Asiakkaita ei siis vain syötetä johonkin ”tuubiin”. Myös palkkatuetun työn tiimoilta TYP:issä oltiin usein yhteydessä työnantajiin.

Näissä tapauksissa asiakkaat eivät olleet pitkiä aikoja kuntouttavassa työssä, vaan asiakas saattoi olla useamman lyhyen jakson kuntouttavassa työssä prosessin eri vaiheissa.

7. Palvelumallin vahvuuksia ja kehittämiskohteita

Lisäksi henkilöstön osaamiseen asiakkaiden motiivointiin ja ohjauksen liittyvissä asioissa kannattaa panostaa.

TYP-mallin vahvuus on asiakkaan tilanteisiin kokonaisvaltaisesti ja yksilöllisesti paneutuva palvelu. Sekä sosiaali- että työpuolella on nousevana trendinä asiakkaan yksilöllinen palveleminen tämän tarpeiden mukaisesti. Tähän suuntaan on vaikuttanut mm. aktiivisen työvoimapolitiikan vaatimukset. Tässä mielessä TYP on ollut edelläkävijä.

Yksilöllinen, räätälöity palvelu on asia, jota on suositeltavaa vaalia uudistuksessa. Nykyisessä korkean työttömyyden oloissa se ei ole aivan yksinkertaista ja edellyttää hyvin toimivaa organisaatiota, hyviä työkaluja ja käytäntöjä. Mielekäs, onnistunut tarina rakentuu asiakkaan ja työntekijöiden yhteistyönä. Organisaatio täytyy rakentaa tukemaan sen muodostumista.

Polkujen tekeminen on työtä ihmisten kanssa. Miten erilaisista lähtökohdista tulevia ihmisiä kannattaa ohjata? Miten motivoida, kannustaa ja auttaa rakentamaan positiivisia tulevaisuuden näkymiä? Näihin asioihin tulee kiinnittää jatkossa enemmän huomiota ja pohtia, minkälaisilla konkreettisilla työvälineillä asiakkaiden motiivointia tehdään.

Verkostomainen työskentely on ehdoton vahvuus ja sillä saadaan asiakkaalle rakennettua toimiva tukiverkko. Erityisesti tästä hyötyvät nuoret, joilla sellaista ei ole vielä lainkaan. Työelämäyhteistyö oli verkoston alue, jonka kehittäminen nostettiin haastatteluissa esiin. Tulevaisuuden palvelukeskuksiin tarvitaan yritys yhteistyötä varten omat, erikoistuneet työntekijänsä.

TYP:in vahvuuksia on vastuuta kantava ja motivoitunut henkilöstö. Sekä työntekijät että esimiehet toivat esiin ”TYP-hengen”, johon liittyy ammattilypeys ja työhön sitoutuminen. On kuitenkin kiinnitettävä huomiota työntekijöiden saamaan tukeen. Asiakastilanteet saattavat olla hyvin vaativia. TYP:issä olisi hyvä ottaa oppia muualla sosiaalityössä käytössä olevista tukirakenteista asiakastyötä tekeville.

Mielenterveys- ja päihdeongelmat näkyvät asiakaskunnassa, ja se on seikka joka uudistuksessa kannattaa ottaa huomioon. Mihin päihdeongelmaiset asiakkaat ohjataan? Onko TYP oikea paikka? Jos on, millaisia palvelupolkuja rakennetaan? Tilastojen mukaan n. 14 %:lla asiakkaista on jokin mielenterveyden diagnoosi. Olettaisin kuitenkin, että asiakkaissa

on paljon sellaisia, joilla ei ole diagnoosia mutta tosi-asiassa mielenterveydelliset syyt ovat työllistymisen esteenä.

Ne asiakkaat, joilla on sekä mielenterveys että päihdeongelma, ovat hankalassa asemassa. Mielenterveyskuntoutukseen ei pääse, jos päihdeongelma on akuutti, mutta toisaalta hoitamattomat mielenterveysongelmat ylläpitävät päihteiden käyttöä. Nämä ihmiset putoavat järjestelmien väliin ja TYP:issä heitä on vaikeaa auttaa. Tämän ongelman ovat monet asiantuntijat joutuneet kohtaamaan, joten työhallinto voisi omalta osaltaan luoda painetta mielenterveyskuntoutuksen kehittämiseksi.

Valtaosalla asiakkaista on vain peruskoulu takanaan. Laadullinen aineisto viittaa, että monella on keskeytyneet ammattiopinnot. Osaamisen kehittämiseen kannattaisi panostaa, sillä se nostaa itsetuntoa ja lopulta ratkaisee työmarkkinoille sijoittumisessa.

Rakenteellisen työttömyyden purku ei voi olla yksin TE-toimistojen ja TYP:ien harteilla. Tämän hetkissä olosuhteissa on selvää, että ilman työvoiman kysynnän lisäystä aktivointipolitiikan ohjelmat eivät johda kestävään työllistymiseen (Asplund & Koistinen 2014), vaikka muita positiivisia vaikutuksia ohjelmilla olisikin. TYP:eissä on kuitenkin runsaasti tietoa rakennetyöttömyydestä. Olisi hedelmällistä kerätä tätä tietoa yhteen ja kuunnella henkilöstön sekä yhteistyökumppaneiden näkemyksiä.

Lähdeluettelo

Saari, Juho (2001):

Reformismi: sosiaalipolitiikan perusteet 2000-luvun alussa.

Sosiaalipoliittisen yhdistyksen julkaisuja 57. Gaudeamus, Helsinki.

Arnkil, Robert, Vappu Karjalainen, Saikku, Peppi, Timo Spangar, Pitkänen, Sari (2008):

Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja. Työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Työ ja yrittäjyys 18/2008.

https://www.tem.fi/files/19712/TEMJul_18_2008_tyojayrit.pdf

Björklund, Liisa, Jaana Hallamaa (2013):

Miten kannustaa ihmisiä työmarkkinoille eettisesti ja kestävästi? Artikkeliteoksessa Karjalainen, Vappu, Elsa Keskitalo: Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Terveys- ja hyvinvoinnin laitos.

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-888-9>.

Karjalainen, Jarno, Vappu Karjalainen (2010):

Kuntouttava työtoiminta – aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Terveys- ja hyvinvoinnin laitos (THL), Raportti 38/2010. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205085148>

Karjalainen, Vappu, Elsa Keskitalo (2013):

Mitä on aktiivointi ja aktiivipolitiikka? Artikkeliteoksessa Karjalainen, Vappu, Elsa Keskitalo: Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Terveys- ja hyvinvoinnin laitos. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-888-9>.

Luhtasela, Leena (2009):

Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Yhteiskuntapolitiikan laitos, Valtiotieteellinen tiedekunta, Helsingin yliopisto. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=e7fa5820-ad67-4a88-9e11-1ee31427325c>

Vehviläinen, Sanna (2014):

Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus.

Valtakari, Mikko, Jarmo Palm, Groop, Tuija:

Julkinen työväily yritysrekrytointipalveluna. Työpoliittinen aikakauskirja 3/2014.

Asplund, Rita, Pertti Koistinen:

Onko työmarkkinoilla tilaa kaikille? Työpoliittinen aikakauskirja 3/2014.

Liitteet ja taulukot

Taulukko 1. Asiakasmäärät vuonna 2014, tilanne kk aikana

	Helsinki	Espoo	Vantaa	Pohjois-Uudenmaan TYP	Porvoo	Karkkila	Lohja	Vihti	Uusimaa yhteensä
2014 Lokakuu	5794	1628	1632	473	503	116	152	110	10408
2014 Syyskuu	5414	1616	1620	473	514	103	150	103	9993
2014 Elokuu	5317	1660	1612	508	497	105	159	124	9982
2014 Heinäkuu	4763	1510	1542	491	479	95	144	107	9131
2014 Kesäkuu	4885	1532	1558	508	485	99	148	120	9335
2014 Toukokuu	4821	1456	1526	482	498	114	134	103	9134
2014 Huhtikuu	4566	1409	1484	443	503	101	133	115	8754
2014 Maaliskuu	4489	1435	1495	441	500	101	128	120	8709
2014 Helmikuu	4391	1363	1436	450	488	86	121	97	8432
2014 Tammikuu	4181	1392	1441	457	482	90	136	99	8278
Keskiarvo, kk	4862	1500	1535	473	495	101	141	110	9216

Lähde: Työnvälitystilasto, 1310

Taulukko 2. Asiakasmäärät vuonna 2013, tilanne kk aikana

	Helsinki	Espoo	Vantaa	Pohjois-Uudenmaan TYP	Porvoo	Karkkila	Lohja	Vihti	Uusimaa yhteensä
2013 Joulukuu	3966	1293	1380	428	442	84	107	106	7806
2013 Marraskuu	3920	1312	1352	437	441	96	67	135	7760
2013 Lokakuu	3945	1268	1339	424	443	80	112	209	7820
2013 Syyskuu	4025	1278	1385	438	467	87	116	198	7994
2013 Elokuu	4021	1309	1366	448	464	80	121	55	7864
2013 Heinäkuu	3948	1216	1305	428	433	69	116	59	7574
2013 Kesäkuu	4188	1310	1389	459	452	85	119	64	8066
2013 Toukokuu	4221	1330	1377	432	456	77	124	58	8075
2013 Huhtikuu	4015	1474	1379	319	461	84	93	64	7889
2013 Maaliskuu	4038	1450	1359	279	457	89	103	65	7840
2013 Helmikuu	3865	1640	1352	312	465	92	122	70	7918
2013 Tammikuu	4167	1630	1376	405	446	95	128	84	8331
Keskiarvo, kk	4027	1376	1363	401	452	85	111	97	7911

Lähde: Työnvälitystilasto, kuutio 1310

Taulukko 3. Ikärakenne, tammi-kesä 2014

	Nuoret työnhakijat	25-49v työnhakijat	Yli 50v työnhakijat
HELSINKI	13,9	57,7	28,4
ESPOO	20,4	53,2	26,4
VANTAA	13,1	57,3	29,6
POHJOIS-UUUDENMAAN TYP	22,8	52,3	24,9
PORVOO	9,1	48,7	42,2
KARKKILA	18,4	58,3	23,3
LOHJA	15,5	71,8	12,6
VIHTI	8,1	68,1	23,8
Yhteensä	15,1	56,5	28,4

Lähde: Työnvälitystilasto, 1510

Taulukko 4. Sukupuolijakauma, tammi-kesä 2014

	Miehiä %	Naisia %
HELSINKI	61,8	38,2
ESPOO	58,8	41,2
VANTAA	58,5	41,5
POHJOIS-UUUDENMAAN TYP	57,7	42,3
PORVOO	57,9	42,1
KARKKILA	51,5	48,5
LOHJA	52,9	47,1
VIHTI	56,9	43,1
Yhteensä Uusimaa	60,0	40,0

Lähde: Työnvälitystilasto, 1510

Taulukko 5. Äidinkieli, tammi-kesä 2014

	Suomi	Ruotsi	Muut kielinimet
HELSINKI	73,9	1,7	24,3
ESPOO	72,3	2,8	24,8
VANTAA	79,5	1,3	19,2
POHJOIS-UUUDENMAAN TYP	94,3	0,4	5,3
PORVOO	74,9	17,9	7,2
KARKKILA	89,0	0,0	11,0
LOHJA	97,6	1,5	1,0
VIHTI	95,6	2,5	1,9
Yhteensä Uusimaa	76,6	2,6	20,9

Lähde: Työnvälitystilasto, 1525

Taulukko 6. Muut kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvat sukupuolittain, kesäkuu 2014

	Naisia %	Miehiä, %
HELSINKI	47,2	52,8
ESPOO	52,4	47,6
VANTAA	48,2	51,8
POHJOIS-UUUDENMAAN TYP	54,5	45,5
PORVOO	59,4	40,6
KARKKILA	62,5	37,5
LOHJA	100,0	0,0
VIHTI	100,0	0,0
Yhteensä	48,8	51,2

Lähde: Työnvälitystilasto 1320

Taulukko 7. Koulutusaste, tammi-kesä 2014

	%					Työnhakijoita				
	Perusaste	Keskiaste	Korkeaste	Tunte-maton	Yhteensä	Perusaste	Keskiaste	Korkeaste	Tunte-maton	Koulutus yhteensä
HELSINKI	46,1	35,3	10,4	8,2	100	3258	2497	733	580	7068
ESPOO	46,0	36,2	8,8	8,9	100	1035	815	199	201	2250
VANTAA	48,6	38,0	8,7	4,7	100	1085	848	194	105	2232
POHJOIS-UUUDENMAAN TYP	58,8	34,7	4,5	2,0	100	443	262	34	15	754
PORVOO	55,3	34,8	7,4	2,5	100	383	241	51	17	692
KARKKILA	50,9	42,3	3,7	3,1	100	83	69	6	5	163
LOHJA	59,7	34,0	4,4	1,9	100	123	70	9	..	206
VIHTI	55,6	35,0	6,9	2,5	100	89	56	11	..	160
Yhteensä	48,1	35,9	9,1	6,9	100	6499	4858	1237	931	13525

Lähde: Työnvälitystilasto, kuutio 1510

Taulukko 8. Koulutusaste sukupuolittain %, tammi-kesä 2014

	Miehet	Naiset
Perusaste	49,3	46,2
Keskiaste	37,0	34,3
Korkeaste	8,5	10,2
Tunte-maton	5,3	9,3
Yhteensä	100	100

Lähde: Työnvälitystilasto, kuutio 1510

Taulukko 9. Koulutusaste ikäryhmän mukaan %, tammi-kesä 2014

	Perusaste	Keskiaste	Korkea-aste	Tuntematon	Yhteensä
Nuoret työnhakijat	61,3	32,5	0,8	5,4	100
25-49v työnhakijat	47,3	37,1	8,4	7,2	100
Yli 50v työnhakijat	42,6	35,3	15,1	7,0	100
Yli 55v työnhakijat	46,1	32,3	15,7	5,9	100
Yhteensä	48,1	35,9	9,1	6,9	100

Lähde: Työnvälitystilasto, kuutio 1510

Taulukko 10. Kolme yleisintä diagnoosia, % asiakkaista, tammi-kesä 2014

Mielenterveyden häiriöt	12,8
Tuki- ja liikuntaelinten taudit	7,1
Hermoston ja aistien taudit	2,6
Vammaisia ja pitkäaikaissairaita	29,2

Lähde: Työnvälitystilasto, 1510

Taulukko 11. Rakennetyöttömien määrä, lokakuu 2014 (kk lopussa)

	Rakennetyöttömät yht.	Pitkäaikaistyöttömät	Rinnasteiset pitkäaikaisyöttömät	Palveluilta työttömäksi	Palveluilta palveluille	Työnhakijoita yhteensä
HELSINKI	2481	1114	634	605	128	5104
ESPOO	746	286	203	210	47	1495
VANTAA	707	241	217	229	20	1449
POHJOIS-UUDEMMAAN TYP	147	32	49	56	10	416
PORVOO	180	77	55	46	2	472
KARKKILA	29	7	15	6	1	86
LOHJA	59	21	24	12	2	136
VIHTI	30	11	6	10	3	99
Uudenmaan TYP:it	4379	1789	1203	1174	213	9257
Koko Uusimaa	46555	25987	9596	8855	2117	145026

Lähde: Työnvälitystilasto 6210

Taulukko 12. Rakennetyöttömien osuus työnhakijoista, lokakuu 2014 (kk lopussa)

	Rakennetyöttömät yht.
HELSINKI	48,6
ESPOO	49,9
VANTAA	48,8
POHJOIS-UUUDENMAAN TYP	35,3
PORVOO	38,1
KARKKILA	33,7
LOHJA	43,4
VIHTI	30,3
Yhteensä Uusimaa	47,3

Taulukko 13. Ohjautuminen TYP-asiakkaaksi, tammi-kesäkuu 2014

TE-toimistosta	964
Sosiaalitoimistosta	311
Kelasta	0
Omaehtoisesti	18
Muu	152
Yhteensä aloittaneet	1445
TE:stä ohjautuneet %	66,7

Lähde: TYPPI-tietojärjestelmä

Taulukko 14: Palveluissa kuukauden lopussa, lokakuu 2014

Palveluissa kuukauden lopussa, lokakuu 2014		
	Työnhakijoita	% Palveluissa olevista
Työvoimakoulutuksessa	186	6,4
Valmennuksessa	81	2,8
Työllistettynä/työharj.	528	18,3
Kokeilussa	355	12,3
Vuorotteluvapaasijaiset	11	0,4
Kuntouttava työtoiminta	1539	53,3
Omaehtoinen opiskelu	186	6,4
Palveluissa yhteensä	2886	100

Taulukko 15: Aktivointiaste laskentapäivänä, lokakuu 2014

Taulukko 14. Aktivointiaste laskentapäivänä, lokakuu 2014			
	Aktivointiaste	Työttömiä työnhakijoita	Palveluissa yhteensä
HELSINKI	38,9	2891	1844
ESPOO	32,5	879	423
VANTAA	36,3	809	461
POHJOIS-UUUDENMAAN TYP	55,7	163	205
PORVOO	56,9	203	268
KARKKILA	46,4	37	32
LOHJA	38,1	73	45
VIHTI	62,4	32	53
Yhteensä	39,6	5087	3331

Lähde: Työnvälitystilasto, 4250

Taulukko 16. Asiakkuuden päätymissyyt, tammi-kesä 2014

		% päätyneistä
Työllistynyt	102	11,4
TE-toimistoon	95	10,6
Koulutus	60	6,7
Palkkatuki	5	0,6
Eläke	76	8,5
Kuntoutus/sairaus	29	3,2
Muu tv. Ulkop.	49	5,5
Oma pyyntö	93	10,4
Tilanne ei muuttunut	116	13,0
Kuollut	32	3,6
Muuttanut	56	6,3
Ei tavoitettu, ei tietoa	73	8,2
Muu syy	108	12,1
Päätyneet yhteensä	894	100

Lähde: TYPPI-tietojärjestelmä

KUVAILEHTI

Julkaisusarjan nimi ja numero Raportteja / 108/2014				
Vastuualue Elinkeinot, työvoima, osaaminen ja kulttuuri				
Tekijät Linnea Alho		Julkaisuaika Joulukuu 2014		
		Kustantaja /Julkaisija Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus		
		Hankkeen rahoittaja / toimeksiantaja Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus		
Julkaisun nimi Polun tekijät - Selvitys työvoiman palvelukeskusten toiminnasta, tuloksista ja kehittämiskohteista Uudellamaalla				
Tiivistelmä Vuoden 2015 alusta lähtien työvoiman palvelukeskukset (TYP) tulevat lakisääteiseksi palveluksi, joka ulottuu kaikkiin kuntiin. Viimeistään vuoden 2016 alussa uuden palveluverkon on määrä aloittaa toimintansa. Tämä selvitys antaa tiedollista pohjaa uudistustyölle. Selvityksessä tarkastellaan nykyisten palvelukeskusten asiakasrakennetta ja arvioidaan asiakasprosesseja Uudenmaan TYP:eissä. Uudenmaan TYP:eissä on yhteensä kuukauden aikana ollut asiakkaita reilut 9000. Heistä 60 % on miehiä, joskin naisten osuus on ollut koko ajan kasvussa. Alle 25-vuotiaita on noin 15 % asiakaskunnasta ja maahanmuuttajia 15 %. Keskiasteen koulutuksen saaneiden osuus on kasvanut koko ajan, mutta edelleen liki puolella asiakkaista on vain perustasteen koulutus takanaan. Nuorilla perustasteen koulutus on 61 %:lla. Onnistunut asiakasprosessi perustuu asiakkaan ja työntekijöiden väliselle toimivalle vuorovaikutukselle. TYP:in näkökulmasta tuloksellisia prosesseja ovat sellaiset, joissa asiakkaalle saatiin pitkäkestoinen ratkaisu, oli se sitten työkyvyttömyys eläke tai työllistyminen. Myös kuntoutuminen ja työelämävalmiuksien parantuminen ovat myönteisiä tuloksia, mutta toistaiseksi näitä tuloksia tunnistavia mittareita ei ole ollut laajamittaisesti käytössä. Avoimille työmarkkinoille onnistuivat työllistymään verrattain nuoret asiakkaat, joilla oli hyvä pohjakoulutus ja/tai jotka kasvattivat osaamistaan asiakasprosessin aikana. Palkkatuetta työtä käytettiin runsaasti, mutta asiakkuus ei yleensä päättynyt siihen, vaan asiakasta autettiin heti tukityöjakson päätyttyä taas eteenpäin. Tulevaisuudessa tarvitaan tiiviimpää työnantajayhteistyötä sekä työkaluja asiakkaiden motivaation ja toimijuuden lisäämiseksi. Asiakkaiden osaamiseen on panostettava, sillä peruskoulupohjalta on hankala työllistyä kestävästi.				
Asiasanat (YSA:n mukaan) pitkäaikaistyöttömyys, työvoiman palvelukeskukset, asiakastyö, työllistyminen, kuntouttava työtoiminta				
ISBN (Painettu) -	ISBN (PDF) ISBN 978-952-314-171-1	ISSN-L 2242-2846	ISSN (painettu) -	ISSN (verkojulkaisu) 2242-2854
www www.doria.fi/ely-keskus		URN URN:ISBN:978-952-314-171-1		Kieli suomi
Sivumäärä 24				
Julkaisun tilaukset Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus www.doria.fi/ely-keskus				
Kustannuspaikka ja -aika Helsinki 2014		Painotalo -		

PRESENTATIONSBLAD

Publikationens serie och nummer Rapporter / 108/2014				
Ansvarsområde Närings-, arbetskraft, kompetens och kultur				
Författare Linnea Alho		Publiceringsdatum December 2014		
		Utgivare / Förläggare Närings-, trafik- och miljöcentralen i Nyland		
		Projektets finansiär/uppdragsgivare Närings-, trafik- och miljöcentralen i Nyland		
Publikationens titel Polun tekijät - Selvitys työvoiman palvelukeskusten toiminnasta, tuloksista ja kehittämiskohteista Uudellamaalla				
<p>Sammandrag</p> <p>Från början av 2015 blir Arbetskraftens servicecentraler (NTM) en lagstadgad service, som avser samtliga kommuner. Enligt beslut ska de nya servicenätverkens verksamhet startas senast i början av år 2016. Denna utredning ger grundläggande kunskaper för utvecklingsarbetet. Utredningen granskar kundstrukturen i de nuvarande servicecentralerna och bedömer klientprocesserna på Nylands NTM.</p> <p>På Nylands NTM finns det mer än 9 000 kunder under en månad. 60 % av dem är män, även om kvinnornas andel har ökat kontinuerligt. Cirka 15 % av kunderna är under 25 år och 15 % är invandrare. Andelen kunder som har gymnasieutbildning har ökat hela tiden, men fortfarande har närmare hälften av kunderna endast grundutbildning bakom sig. 61 % av ungdomar har grundutbildning.</p> <p>En lyckad kundprocess bygger på en fungerande interaktion mellan kunden och de anställda. Ur NTM:s synpunkt utgörs lyckade processer av dem, där det hittades en långvarig lösning för kunden, oavsett om det var invalidpension eller sysselsättning. Även rehabilitering och förbättrad beredskap för arbetslivet är några positiva resultat, men tills vidare har det inte funnits några metoder för resultatmätningar i bruk i större omfattning.</p> <p>Jämförelsevis unga kunder med god grundutbildning och/eller, som förbättrade sin kompetens under kundprocessen har lyckats att få arbete på den öppna arbetsmarknaden. Lönesubventionerade arbeten användes i stor omfattning, men i regel avslutades inte kundrelationen med det utan kunden hjälptes vidare så fort en subventionerad arbetsperiod gick ut.</p> <p>I framtiden behövs verktyg för att öka kundernas egen motivation och funktionsförmåga och för kompetensutveckling, samt ett tätare samarbete med uppdragsgivare.</p>				
Nyckelord (enligt Allärs) långtidsarbetslöshet, servicecentra för arbetskraft, klientarbete, sysselsättning, arbetsverksamhet i rehabiliteringssyfte				
ISBN (tryckt) -	SBN (PDF) ISBN 978-952-314-171-1	ISSN-L 2242-2846	ISSN (tryckt) -	ISSN (webbpublikation) 2242-2854
www www.doria.fi/ely-keskus		URN URN:ISBN:978-952-314-171-1		Språk finska
				Sidantal 24
Beställningar Närings-, trafik- och miljöcentralen i Nyland www.doria.fi/ely-keskus				
Förläggningsort och datum Helsingfors, 2014			Tryckeri -	

RAPORTEJA 108 | 2014
POLUN TEKIJÄT
- SELVITYS TYÖVOIMAN PALVELUKESKUSTEN TOIMINNASTA,
TULOKSISTA JA KEHITTÄMISKOHTEISTA UDELLAMAALLA

Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

ISBN 978-952-314-171-1 (PDF)
ISSN-L 2242-2846
ISSN 2242-2854 (verkkójulkaisu)

URN URN:ISBN:978-952-314-171-1

www.doria.fi/ely-keskus | www.ely-keskus.fi