



# Tarinoita palvelupoluilta

Työtä Vantaan TYPIssä kahdella vuosikymmenellä

LINNEA ALHO





# Tarinoita palvelupoluilta

Työtä Vantaan TYPissä kahdella vuosikymmenellä

LINNEA ALHO

RAPORTTEJA 42 | 2015  
Tarinoita palvelupolulta  
- Työtä Vantaan TYPissa kahdella vuosikymmenellä

Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

ISBN 978-952-314-260-2 (PDF)

ISSN 2242-2846

ISSN 2242-2846 (painettu)

ISSN 2242-2854 (verkkajulkaisu)

URN:ISBN:978-952-314-260-2

[www.doria.fi/ely-keskus](http://www.doria.fi/ely-keskus)

## Sisältö

<b>Lukuohje</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Vantaan TYPin työyhteisöstä ja organisaatiosta - työntekijän ajatuksia</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Kohti uutta monialaista yhteispalvelua - työntekijän ajatuksia</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Asiakaspolkuja ja -tilanteita</b> .....	<b>6</b>
3.1 Korvaushoidosta täysraittiuteen .....	6
3.2 Irti kosteasta työpaikasta .....	6
Analyysia teksteistä 3.1 ja 3.2.....	7
3.3 Kotisohvalta kuntouttavaan.....	9
3.4 Tunteet asiakastyössä.....	9
3.5 Salaliittoteoria.....	10
3.6 Saamaton nuori nainen sai opiskelupaikan.....	11
Analyysia tarinoista 3.3 - 3.6.....	12
3.7 Aktivointihaastattelu.....	13
3.8 Poika kuntouttavaan.....	13
Analyysia tarinoista 3.7 ja 3.8 .....	15
3.9 Ikuinen opiskelija.....	15
3.10 Pitkän työuran jälkeen.....	16
Analyysia tarinoista 3.9 ja 3.10 .....	16
3.11 Matin pitkä ja mutkikas tie.....	17
3.12 Asperger-nuori elämässä eteenpäin.....	18
Analyysia tarinoista 3.11 ja 3.12.....	19
<b>4. Työpajatenttien tuloksia</b> .....	<b>21</b>
Huolet ja toiveet .....	21
Prosessien hidasteet .....	22
<b>Yhteenveto</b> .....	<b>23</b>
<b>Lähteet</b> .....	<b>24</b>

Hyvä lukija,

Käsissäsi on raportti, jonka sisältö tulee Vantaan työvoiman palvelukeskuksen työntekijöiltä.

Ohjasin Vantaan TYPin johtajien pyynnöstä toimipaikassa keväällä 2015 neljä työpajatapaamista, jossa orientoiduttiin lähitulevaisuuden muutoksiin. Vuoden 2015 alusta voimaan tulleen lain myötä TYP-malli vakinaistettiin ja ulotettiin kaikkiin kuntiin (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014). Tästä syystä organisaatiomallia uudistetaan parhaillaan.

Työpajaan osallistui työntekijöitä kaikista henkilöstöryhmistä. Käytin työpajoissa tarinamenetelmää, eli ohjasin työntekijät kirjoittamaan työstään. Samalla käsiteltiin tulevaan organisaatiomuutokseen kytkeytyviä kysymyksiä.

Tähän asti TYPissä tehtävän työn luonne on ollut sellainen, että asiantuntijoilla on mahdollisuuksia muovata ja kehittää toimintaa – niin omassa työssään, tiimissään kuin omassa toimipisteessään. TYPit aloittivat yhteispalvelukokeiluna vuosina 2002–2003. Tämän jälkeen työministeriö valitsi kokeiluista ne, jotka jatkoivat toimintaansa. Tästä taustasta johtuen TYPit ovat olleet luonteeltaan paikka, jossa kehitetään uutta ja kokeillaan erilaisia toimintamalleja.

Nyt jälleen uuden kynnyksellä on hyvä pysähtyä katsomaan, mitä on tehty ja saatu aikaan. Työn tietoinen pohtiminen avaa uusia mahdollisuuksia tulevaisuuteen. Näen tärkeänä, että jatkossakin työntekijöiden asiantuntemukseen luotetaan ja heillä on mahdollisuus tehdä työtään kehittäväällä otteella. Vantaalla työntekijät toivoivatkin, että työntekijöitä kuunneltaisiin jatkossa vielä enemmän toimintamallia uudistettaessa.

Annoin työntekijöille tehtäväksi kirjoittaa tapauskuvauksen asiakasprosessista tai tilanteesta, joka onnistui, epäonnistui tai jäi muutoin vahvasti mieleen. Työpajoissa opiskeltiin havaintojen tekemistä ja niistä kirjoittamista, vuoropuhelun kirjoittamista sekä tarinan ja kohtauksen rakennetta. Näiden avulla paitsi rakennettiin tekstejä ja tulkittiin niitä, myös tarkasteltiin työtä uusista kulmista. Tarina on ihmisille luontainen tapa hahmottaa ja jäsentää asioita.

Tarinoiden lisäksi kirjaseen alussa on työntekijöiden kirjoittamat tekstit, joissa käsitellään ajatuksia organisaatiosta ja sen uudistamisesta. Analyysit tarinoista sekä lopun yhteenveto ovat omaa käsialaani, joskin teemat nousevat työpajassa käytyjen keskustelujen pohjalta. tarinat ovat tosipohjaisia, mutta henkilöiden ominaisuuksia sekä tapahtuma-aikoja ja paikkoja yms. tietoja on muutettu tai karkeistettu.

Ensimmäinen työpajatapaaminen alkoi vapaalla kirjoittamisella: kirjoita 15 minuuttia aivan mistä haluat. Vantaan TYPin työntekijät ryhtyivät tehtävään epäröimättä. Samanlaista heittäytymistä tyhjään, mutta luovaan tilaan on parhaimmillaan myös asiakkaan kohtaaminen.

Toukokuussa 2015,

Linnea Alho

Tutkija

Uudenmaan ELY-keskus

Lisätietoja:

[linnea.alho@ely-keskus.fi](mailto:linnea.alho@ely-keskus.fi)

linnea.alho@vantaa.fi (21.5.2015 eteenpäin)

puh. 050 529 2878

# Lukuohje

## **Kuka puhuu?**

### **Luku 1 ja 2 Ajatuksia organisaatiosta ja muutoksesta:**

Vantaan TYPin työntekijät

### **Luku 3 Asiakaspolkuja ja tilanteita:**

Tarinat - Vantaan TYPin työntekijät

Analyytit tarinoista - Linnea Alho ja työntekijöiden ryhmätyönä työpajoissa tekemät analyytit

### **Luku 4 Työpajatehtävien tuloksia:**

Huolet ja toiveet - kooste työntekijöiden kirjallisista vastauksista

Aikasyöpöt ja hidasteet - kooste työntekijöiden kirjallisista vastauksista

## **Yhteenveto:**

Linnea Alho

# 1. Vantaan TYPin työyhteisöstä ja organisaatiosta - työntekijän ajatuksia

## **Kun on vahvoja osaajia**

Henkilöstössä on paljon pitkän linjan tyypiläisiä ja kokemus antaa taitoa ja vahvuutta, joten asiakastilanteiden ratkaisuvaihtoehdot ovat "takataskussa" ja paikallistuntemus on vahvaa. Vahvuus ottaa myös valtaa ja työparityöskentelyssä tämä näkyy ajoittain epätasapainona. Jos työparin osaaminen ja kokemus sekä ammatti-identiteetti ei ole yhtä vahvaa, voi "toinen tulla toisen tontille": kunnan työntekijä päättämään TE-toimiston palveluista tai päinvastoin. Ideaalissa yhteistyössä diskuteerataan yhdessä, mutta päätöksen tekee se työntekijä, jonka toimivaltuuksiin asia kuuluu.

## **Silloin esimiestaitoja tarvitaan**

Koskaan ei liene tilannetta, että työparit olisivat tasavahvoja. Tällöin työntekijän ammatti-identiteetin ja oman roolin ottamisen tukeminen on esimiehen tehtävä. Uudet työntekijät tarvitsevat ajoittain neuvoja ja myös tukea siihen, että ottavat oman paikkansa tiimissä. Välistä kokeneempikin lannistuu. Selkeät toimintatavat ja raamitukset vahvistavat työntekijän mahdollisuutta tuoda oma osaamisensa asiakasprosessiin. Isossa työyhteisössä helposti ajaututaan siihen, että syntyy monenlaisia toimintatapoja, mikä näkyy myös meillä. Työyhteisön johtaminen olisi helpompaa, jos taustaorganisaatioita olisi vain yksi, mutta kun on kolme. Mutta silloinhan vasta selkeitä pelisääntöjä tarvittaisiin ja aina niihin palaamista.

## **Organisaatioiden tavoitteita yhdistämään**

TYP=kaupunki+TE-tsto+Kela, jolloin tulee mieleen, että kuka nämä on keksinyt yhdistääkään. Tavoitteet ovat ylevät, mutta käytäntö haastava. Jokaisella organisaatiolla on omat lait, tavoitteet ja mittarit, jotka vielä joltain osin vaikuttavat jopa työntekijöiden palkkoihin. Välistä tilanne näyttäytyy "kissan hännän vedolta", mutta pelisäännöistä sovitaan ja niistä tarvittaessa joustetaan yhteissopimuksella.

## **Sillä kaiken takanahan on asiakas**

Jos muistetaan yhteinen päämäärä; asiakkaiden tilanteen parantaminen ja työllisyyden vahvistaminen, löydetään yleensä yhteinen sävel. Se, kenen ääni kuuluu koviten ja kenellä on valtaa eniten, ei voi olla ratkaisevaa monen organisaation ja toimijan työpaikalla. Se, että asiakas pääsee eteenpäin tai aivan huippuna työllistyy, on kaikkien voitto.

## **Ja toiminta-areenat ovat moninaiset**

Toimijoiden ja tekijöiden sekamelskassa on ensiarvoisen tärkeää vapaat areenat vaihtaa ajatuksia. Kahvipöytäkeskustelut – nykyisin kun luovat tupakkatauat on julistettu pannaan – antavat usein parhaimman mahdollisuuden tietojen vaihtoon yli sektorirajojen. Ja siinähan parhaat ideat syntyvätkin. Työyhteisössämme kahvipöytäpalaverit kehittävät työtapoja, välittävät tietoa, jakavat osaamista, neuvovat uutta, ja tietysti hoitavat työntekijöidenkin sairaudet yhtä hyvin kuin jakavat matkakertomukset; yhteisöllisyyttä parhaimmillaan. Kaikkia ei tavoita yhtä paljon, mutta aukotonta toimintatapaa ei ole vielä esitelty.

## 2. Kohti uutta monialaista yhteispalvelua - työntekijän ajatuksia

### Keisarin uudet vaatteet

Olipa kerran hyvä hallitus, joka halusi auttaa kansalaisiaan, joille oli kasaantunut paljon ongelmia. Tämä hallitus laati lain kuntouttavasta työtoiminnasta, joka pakotti valtion ja kunnan virkamiehet yhteistyöhön. Perustettiin Työvoiman palvelukeskuksia, joissa pitkään työttöminä olleille ihmisille tarjottiin apua ja tukea työmarkkinoille paluuseen. Tarkoitus oli varmasti oikein hyvä, mutta miettimättä jäi yhteiset tavoitteet ja keinot, joilla nämä hyvät asiat saataisiin aikaiseksi.

Hommia hoitamaan palkattiin paljon porukkaa, jotka keskenään aloittivat pätkäilyn eri puolilla Suomenmaata. Haluttiin viedä palvelut lähelle asiakkaita, joten päädyttiin lähiöihin. Vuokrattiin tiloja toiminnalle ja luotiin puitteita ostelemalla kahvikuppeja muita tarve-esineitä. Saman katon alle päätyivät työvoimaohjaajat, sosiaalityöntekijät ja terveydenhoitajat. Toimipisteiden välillä sukkuloivat esimiehet, koulutusohjaaja ja psykologi.

Tutustuttiin asiakaskuntaan ja alettiin kehittää palveluita heidän tarpeisiinsa; yksilötapaamisia, parityötä, tiimityötä, kursseja, ryhmiä ja ostopalveluja. Verkostoiduttiin vauhdilla. Kelakin antoi osaamistaan yhteiseen hyvään. Hommat hoituivat ja jokunen asiakkaista päätyi töihinkin.

Uusi aika toi uudet trendit: keskitettiin TYPit yhden katon alle. Ai niin, ei sentään Myyrmäkeä, joka jäi urheasti lähelle asiakkaitaan (tosin useasti unohtuen emo-organisaatioiltakin). Myös työkkäriin ja kunnan intressit alkoivat eriytyä yhä enemmän. Taantuman myötä työpaikatkin vähenivät huimasti.

Asiakkaita yritettiin auttaa vähenevistä varoista ja kiristyvistä ohjeistuksista huolimatta. Heitä tukemaan luotuja hyviä käytäntöjä karsittiin. Pahimmillaan palloteltiin asiakkaita, jotka eivät olleet pystyviä töihin - sossuun ja takaisin, sossuun ja takaisin.

Kunnes taas kerran, joku järkevä sai kuningasidean: kokeillaan uusia käytäntöjä. Kuntakokeiluihin satsattiin rahaa ja luotiin uudet organisaatiot. Homma aloitettiin aivan alusta. Ja kas kummaa, rahalla saa ja voi luoda puitteita. Mutta ei pysyvää työllistymistä.

Olipa myös toisen kerran hyvä hallitus, joka suuressa viisauudessaan päätti ratkaista pitkään työttöminä olleiden ongelmat. Alkoi kiivas lainlaadinta ja kädenvääntö. Piti luoda jotain ihan uutta ja ihmeellistä. Ja syntyi hän sitä: sana "moniammatillinen" vaihdettiin trendikkäämpään "monialaiseen" (kuinkahan monta työryhmää ja tuntia tuotakin uudistusta valmisteltiin?). Myös TYP-nimestä päätettiin luopua; järjestettiin valtakunnallinen nimikilpailukin, joka on kestänyt nyt vuoden, eikä tuloksista ole tietoaakaan: varmaan joku virkamies yhä järjesteleehdöksiä Excel-taulukoihin. Harmillista kyllä, kukaan ei muista sitä moniongelmaista asiakasta ja hänen tarpeitaan. Tai niitä kokemuksia, joita on hankittu vuosien aikana TYP-työtä tehdessä.

Mutta ei vajota synkkyteen. Tulossa on uudet vaalit ja niiden jälkeen voi varmuudella taas aloittaa kaiken alusta.

Siis olipa kerran....



## 3. Asiakaspolkuja ja -tilanteita

### 3.1 Korvaushoidosta täysraittiuteen

Kyseessä on 43-vuotias naishenkilö, jolla on keskiasteen ammatillinen tutkinto.

Tapasin asiakkaan ensimmäisen kerran seitsemän vuotta sitten, kun hänet valittiin päihderiippuvuudesta toipuvien valmentavaan työvoimakoulutukseen. Kurssi sujui asiakkaan kohdalla vaihtelevasti, korvaushoidon ohessa. Asiakkaan mieskin yritti raitistua, mutta ei päässyt päihteistä irti.

TYPin asiakkuus alkoi kurssin loputtua. Hakija kävi säännöllisesti korvaushoidossa, mutta elämä kotona oli kaoottista. Asiakas päätti muuttaa lasten kanssa pois omaan asuntoon. Prosessi oli pitkä ja asiakkaalle ostettiin tukihenkilöpalvelua. Tukihenkilö auttoi asiakasta kaikissa käytännön asioissa ja tuki asiakasta hänen päätöksissään. Asiakas oli niin väsynyt, ettei tahtonut jaksaa avata edes postia.

Asiakas oli työharjoittelussa ja tukityössä muutaman kuukauden. Asiakas osallistui uudelleen ammatillisiin opintoihin ja työelämään valmentavaan koulutukseen.

Edelleenkin jaksaminen oli heikkoa ja korvaushoito vei asiakkaan voimat. Kuitenkin päädyttiin asiakkaan kohdalla kuntouttavaan työtoimintaan. Aluksi kuntouttava työtoiminta oli vain pari päivää viikossa.

Mutama vuosi sitten asiakas päätti, että hän ei jaks enää korvaushoidossa vaan haluaa täysraittiuden. Kesä oli sopiva hetki vieroitushoidolle, koska tuolloin hän sai lapset sukulaisille hoitoon. Kylläpä oli hieno hetki kun asiakas saapui vastaanotolleni. En ollut tuntea häntä, niin paljon hän oli muuttunut, ulkoisestikin. Vaikka hoito oli ollut tosi rankka, hän oli valmis palaamaan työelämään. Jaksaminen kuitenkin lopahti ja hakija joutui sairauslomalle ja jälleen oli hankittava tukihenkilö asiakkaan avuksi.

Sairausloman jälkeen asiakas aloitti kuntouttavan työtoiminnan. Viikkotunteja on lisätty pikkuhiljaa, nyt viisi päivää viikossa. Hyvin on mennyt ja nyt on varattu aika jatkosuunnitelmien tekemiseksi.

### 3.2 Irti kosteasta työpaikasta

Tapasin asiakkaan ensimmäistä kertaa muutamia vuosia sitten. Hänellä oli ollut useita vuosia vakituinen työpaikka, mistä hän oli itse irtisanoutunut. Ylitöitä oli ollut paljon ja työpäivän jälkeen iltoja oli vietetty läheisessä baarissa. Asiakas koki olevansa ylikuormittunut ja lisäksi alkoholikäyttö oli riistäytynyt käsistä. Asiakas hakeutui omatoimisesti päihdehoitoon ja koki hoidon jälkeen mahdolliseksi paluun entiseen työyhteisöön.

Ensimmäisillä tapaamiskerroillamme asiakas oli ahdistunut, mutta hänellä oli kuitenkin halu päästä pienin askelin eteenpäin. Asiakas koki saaneensa alkoholikäytön hallintaan, vaikka minua välillä ihmetytti asiakkaan epäsiisti olemus ja monenlaiset selitykset aikojen peruuntumisista. Halusin kuitenkin antaa hänelle mahdollisuuden yrittää, vaikka asiakkaan voimavarat vähän mietityttivätkin. Ajattelin, että kuntouttavasta työtoiminnasta voisi olla hyvä aloittaa.

Kuntouttavan työtoiminnan paikka järjestyi niin, että asiakkaalla oli mahdollisuus päästä hyödyntämään omaa osaamistaan. Työtoiminta sujui aluksi oikein hyvin, mutta muutaman viikon kuluttua poissaolot alkoivat lisääntyä. Työpaikalla heräsi myös epäily, että asiakas käy vessassa työpäivän aikana juomassa alkoholia. Tapahtuneen jälkeen tapasin asiakkaan toimistolla yhdessä sosiaaliohjaajan kanssa. Asiakkaan mu-

kaan kyse oli väärinkäsityksestä ja alkoholin haju oli tullut käsidesistä. Tapaamisella kävi kuitenkin ilmi, että asiakkaalla oli monenlaista vaikeutta elämässään. Parisuhteessa oli ongelmia ja hän koki masennuksen pahentuneen. Asiakas kertoi, että myös alkoholinkäyttö oli saattanut lisääntyä. Tapaamisella annoimme asiakkaalle tilaa kertoa elämästään ja tartuimme asioihin, joita hän itse toi esille. Asiakas sai pian tapaamisen jälkeen ajan lääkärille ja jäi sairauslomalle.

Lääkäriltä asiakas sai apua masennukseensa ja sai myöhemmin mahdollisuuden Kelan kustantamaan psykoterapiaan. Terapeutti piti kuitenkin etsiä itse, mikä tuntui asiakkaasta ylitsepääsemättömän vaikealta. Asiakkaalle järjestyi TE-toimiston kautta tukihenkilö, joka etsi asiakkaan kanssa hänelle sopivan terapeutin ja alueen sosiaalityöntekijä lupasi, että asiakasta tuetaan terapian omavastuuosuuksissa. Asiakas pääsi myös palaamaan kuntouttavaan työtoimintaan. Työtoiminta alkoi sujua paremmin ja asiakas ryhtyi jo tekemään tulevaisuudensuunnitelmia.

Jäin itse äitiyslomalle ja parin vuoden kuluttua töihin palatessani tapasin vanhan asiakkaani. ”Hei, mitä kuuluu”, minä kysyin. ”Hei, hyvää kuuluu”, vastasi asiakas. ”Olen ollut poissa pitkään ja palannut juuri töihin”, jatkoin. ”Muistan kyllä sinut. Minulla oli silloin niin vaikeaa, mutta nyt olen saanut asioitani kuntoon”, asiakas kertoi hymyillen. Asiakkaalla oli haaveita ja tulevaisuudensuunnitelmia. Hän oli hyvinvoivan ja tasapainoisen oloinen.

## **Analyysia teksteistä 3.1 ja 3.2**

Päihdeasiakkaiden palvelupolut olivat työntekijöitä selvästi askarruttava asia päätellen siitä, miten paljon tunkua oli teemaa käsittelevään ryhmään. Tilastoja aiheesta ei ole, mutta TYP-toimijoilta on tullut yhdenmukaista viestiä siitä, että päihdeongelmaisia on asiakkaissa runsaasti.

Nämä molemmat tarinat ovat onnistuneita prosesseja. Asiakkaiden oma halu mennä kohti parempaa elämää ovat niissä päätekijä, joka on vienyt asioita eteenpäin. Monesti kuitenkin tilanne on se, että päihdeongelmaa ei myönnetä tai siihen ei haluta apua. Näistä tarinoista voi kuitenkin saada vihjettä siitä, mitä voidaan tehdä päihdeongelmaisten auttamiseksi.

Tarinassa 1 yksi näkyy se, että asiakas itse vahvasti ohjasi elämänsä kulkuaan. Hän halusi raitistua, hankkiutua eroon kaoottisesta suhteesta ja lopulta saavuttaa täysraittisuuden. TYPistä hän sai tukea, jotta saattoi selviytyä läpi vaativien vaiheiden. Tukihenkilöpalvelu nähtiin olennaiseksi tässä prosessissa. Ilman sitä asiakkaan polku olisi voinut helposti keikahtaa toiseen suuntaan. Työntekijät pitivät huonona ratkaisua, että enää tukihenkilöpalvelua ei voida hankkia. Juuri sellaista palvelua monet asiakkaat tarvitsisivat.

Tarinassa 2 olennainen käännekohta oli tapaaminen, jossa keskusteltiin kuntouttavassa työtoiminnassa heränneistä epäilyistä, että asiakas käyttää työtoiminta-aikana alkoholia vessassa. Tilanne on ollut asiakkaan kannalta varmasti nöyryyttävä ja pelottava, mutta työntekijät eivät sortuneet uhkailuun ja torumiseen. Sen sijaan he kuuntelivat asiakasta, jolloin vyyhti alkoi purkautua ja asiakas pääsi oikeiden palveluiden piiriin.

Työntekijät totesivat, että onnistumisen avaimet näissä tarinoissa olivat pitkäjänteinen ja sinnikäs työ asiakkaiden hyväksi.

TYPissä tarvittaisiin kuitenkin omaa alkoholiasioihin perehtynyttä työntekijää. Asiakkaita ohjataan toki myös A-klinikalle, mutta moni katoaa matkalla. Puheeksiottaminen tulisi olla asiakastyössä systemaattisempaa ja sitä pitäisi tehdä useammin. TYPissä kannattaisi käyttää myös kokemusasiantuntijoita avuksi nimenomaan päihdeasiakkaiden kanssa työskentelyyn.

Perinteisessä tarinan mallissa on kaksi käännekohtaa. Ensimmäisessä käännteessä jokin seikka nyrjäyttää päähenkilön tasapainoisen, normaalin tilanteen paikaltaan ja tapahtumien vauhti alkaa kiihtyä. Toisessa käännekohtassa lähempänä tarinan loppua päähenkilön asiat ovat solmussa ja kaikki näyttää menetetyltä, kunnes ratkaisun avaimet löytyvät. Perinteinen tarina rakentuu ”kuka voittaa?”-asetelmalle. Päähenkilöllä on jokin tavoite, ja vastustajat asettuvat tavoitteen saavuttamisen tielle.

Keskustelimme työntekijöiden kanssa siitä, kuka on asiakkaan vastustaja. Monessa tapauksessa vastustaja on sisäinen: masennus, sosiaalisten tilanteiden ja epäonnistumisen pelko, alkoholismi. Ulkoisia vastustajia voivat olla työnantajien ennakkoluulot tai yhteiskunnan kovat asenteet. Totesimme myös, että jos asiakasprosessissa vastustajaksi hahmottuu organisaatioiden edustajia, jotakin on pielessä. Työntekijät näkivät haasteena sen, miten saavuttaa asiakkaan kanssa yhteisymmärrys siitä, kuka on vastustaja. Niin kauan kun tästä ei ole yhteisymmärrystä, prosessi uhkaa jumittaa. Asiakas näkee ongelmaksi työnantajien asenteet, työntekijät taas hahmottavat päihdeongelman olevan päällimmäinen syy vaikeuksiin. Oikean vastustajan löytäminen on ratkaisukeskeinen toimintatapa, joka on kuitenkin samalla tiukasti asiakaslähtöinen.

Työntekijöillä oli mainioita ajatuksia myös itse tarinamenetelmästä. Yksi osallistuja pohti, millaisen kokoelman saisi aikaan, jos pyytäisi tarinan samasta henkilöstä tältä itseltään ja sitten vaikkapa sairaanhoitajalta ja vielä Alkon myyjältä. Yhdessä ryhmässä mietittiin, syntykö mielekkyys TYP-työssä juuri siitä, että työntekijä voi nähdä asiakkaan koko palvelupolun ja näin syntyy tarina. Tässä kokoelmassa ei kuitenkaan tutkita asiakkaita, vaan asiakastyötä.

### 3.3 Kotisohvalta kuntouttavaan

Keskustelin asiakkaan kanssa hänen tilanteestaan, taustoistaan ja aktivoin häntä kuntouttavaan työtoimintaan.

Asiakkaan lapset ovat jo aikuisia. Asiakas asustelee välillä miesystävänsä luona. Hän kertoo, ettei päivisin puuhastele mitään ihmeellistä; katsoo televisiota, lukee, siivoaa. Ei koe tarvitsevansa mitään ihmeellistä tekemistä. Kertoo, että iltaisin tulee muutama kalja otettua, muttei humaltumiseen asti. Ei koe alkoholin käyttöä ongelmaksi. Pystyy kertomansa mukaa olemaan myös juomatta. Kerroin, että kuntouttavassa työtoiminnassa on nollatoleranssi.

”Minkälaisia töitä haluaisit tulevaisuudessa tehdä”, kysyin asiakkaalta. ”Enpä oikeastaan mitään”, asiakas sanoi suoraan.

Asiakas on kertomansa mukaan pärjännyt taloudellisesti hyvin. ”On niin helppoa olla tekemättä mitään, oon tottunut olemaan sossun rahoilla”, hän sanoi. Jatkoin kuitenkin asiakkaan haastamista, että minkälainen työ häntä kiinnostaisi, mitä voisi lähteä koettamaan ja mitä uskoisi itse hyötyvänsä esim. kuntouttavasta työtoiminnasta. Kerrattiin samalla asiakkaan työhistoriaa. Asiakkaalla on työhistoriaa, mutta työsuhteet ovat olleet hyvin lyhytaikaisia. Kysyin syitä keskeytyneisiin työsuhteisiin ja asiakas vastasi, että on tottunut luovuttamaan ja jättämään asiat kesken, jos tulee vastoinkäymisiä.

Keskustelin ja motivoin asiakasta kuntouttavaan työtoimintaan. Kerroin missä sitä voisi suorittaa ja minkälaisia hyötyjä hän siitä saisi. Puhuttiin myös siitä, että kuinka iso ja hieno juttu hänelle olisi jos hän saisi suoritettua yhden kolmen kuukauden jakson loppuun. Asiakas lupasi miettiä asiaa ja kerroin, että palataan asiaan muutaman viikon kuluttua.

Uusi tapaaminen on muutaman viikon kuluttua, jossa paikalla on myös TE-asiiantuntija. Kysyttäessä oletko miettinyt kuntouttavaa työtoimintaa asiakas vastasi: ”Kyllä mä voisin sinne lähteä, niinku viimeksi puhuttiin”.

Olin asiasta positiivisesti yllättynyt. Asiakkaan kanssa yhdeksi kuntouttavan työtoiminnan tavoitteeksi määriteltiin yhden kolmen kuukauden jakson loppuun suorittamisen. Asiakas oli tästä tavoitteesta hyvin tyytyväinen. Asiakasta painotettiin ottamaan yhteyttä meihin tai pajan sosiaaliohjaajaan, jos tulee tunne, että aikoo luovuttaa.

### 3.4 Tunteet asiakastyössä

”Olisiko sinulla aikaa tehdä sähköisesti työvoimakoulutushakemus asiakkaani kanssa joku päivä?” kysyi kollegani. ”Kyllä mulle sopii” vastasin. ”Kutsunko minä hänet?” ”Kutsu vaan, koska itse tiedät milloin sinulla on aikaa” vastasi kollegani.

Asiakas saapui varatulle ajalle, kuten sovittu. Hän oli siisti ja hyvin, mutta rennosti pukeutunut nelikymppinen mies. Ohjaisi asiakkaan TE-toimiston itsepalvelupäätteelle. ”Istu sinä koneelle, niin minä istun tähän viereesi neuvomaan” kehoitin asiakasta. ”En minä voi, koska en osaa käyttää tietokonetta” vastusteli asiakas. ”Vain käyttämällä konetta voit oppia käyttämään sitä ja minä istun tässä sinun vieressäsi” yritin maanitella. ”Eikä” totesi asiakas ykskantaan. ”No, tehdään sitten niin tällä kertaa” totesin ja istuin koneen ääreen. ”Kirjoitan tähän hakemukseen tietosi, jotka tulostin URasta” kerroin asiakkaalle. ”Joo” totesi hän.

Minä kirjoitin ja asiakas jutteli niitä näitä. Olin yllättynyt, että hän kertoi hyvin henkilökohtaisiakin asioita elämästään, vaikka tapasin hänet ensimmäistä kertaa emmekä olleet kahdestaan avoimessa asiakastilas-

sa. Yritin keskittyä hakemuksen täyttämiseen. Olin työskennellyt TYPissä vasta vähän aikaa ja yllätyin kuinka vaikeaa oli hallita jutustelua, ettei se siirtyisi ”rajan yli”, liian tuttavalliselle puolelle. Pystyin kuitenkin pitämään kiinni työminästäni, vaikka samalla olin asiakkaalle ystävällinen.

Tulin hakemuksessa kohtaan ”perustele miksi juuri sinut tulisi valita tähän koulutukseen”. Kysyin asiakkaalta: ”Mitä sellaisia luonteenpiirteitä, taitoja yms. sinulla on, jotka voisivat vaikuttaa valintaasi?” ”En osaa sanoa”, vastasi asiakas. Olimme hetken aikaa umpikujassa. Tein asiakkaalle erilaisia kysymyksiä, joilla olisin saanut ongittua tietooni jotain kirjoitettavaa. Tuloksetta. Lopulta kirjoitin itse suht yleisesti käytetyn perustelun: ”Olen erittäin kiinnostunut koulutuksesta, koska ko. koulutuksessa saisin päivitettyä osaamiseni ja pääsisin takaisin työmarkkinoille”. Luin kirjoittamani asiakkaalle ja hän oli tyytyväinen. Lähetimme hakemuksen ja tulostimme siitä yhden paperikappaleen asiakkaan vastuuvirkailijalle. Sanoin ”toivotaan, että pääset koulutukseen”. Asiakas oli samaa mieltä. Kättelimme ja poistuimme omiin suuntiimme.

Muutaman viikon päästä kuulin kollegaltani, että asiakas pääsi koulutukseen. Olin asiakkaan puolesta iloinen! Sitten meni muutama viikko ja saimme ikäviä uutisia: asiakas oli ratkennut juomaan. Näin hänet aulatilassa eräänä päivänä, kun hän odotti pääsyä kollegani luokse keskustelemaan koulutuksen keskeyttämisestä. Asiakas oli muuttunut siististä miehestä epäsiistiksi ja haisi likaiselta ja taisi siinä sivussa tuoksahtaa alkoholiltakin. Olin juuri sanomassa hänelle jotain, mutta kollegani kutsuin hänet huoneeseensa. Huomasin, että olin pettynyt, kun autoin asiakasta ja hän sai mahdollisuuden, jonka pilasi juomalla. Tiedän, ettei asia ole niin yks oikoinen, mutta kesti hetken päästä siitä yli.

### 3.5 Salaliittoteoria

TE-toimiston kautta asiakkaaksi tuli kolmikymppinen mieshenkilö. Hänellä oli logistiikka-alalta työkokemusta muutama vuosi. Sosiaalista elämää tai kodin ulkopuolisia harrasteita ei ollut.

Jo saman tein, ensimmäisessä kohtaamisessa, tuli selväksi ongelman ydin. Ulkoisesti asiakas oli huollettu, mutta hän pystyi vain hetken keskustelemaan tilanteestaan suhteessa työllistymiseen. Aiheeksi asiakkaan taholta tuli salaliitot, globaalinen maailmatalous, suuri huijaus, joilla ihmisiä harhaanjohdetaan. Hän kertoi keskustelewansa netissä vuorokauden ympäri tärkeiden ihmisten kanssa. Tutkimuksella oli tarkoitus saada maailma heräämään. Tätä oli tehty kolmisen vuotta ja toinen mokoma edessä. Itse arvioi näin. Silmät innosta palaen hän kuvasi harhaansa. Työhön hän toivoi pääsyä taloudellisen tilanteensa vuoksi - rahoittaakseen tutkimustaan. Työmarkkinatuki oli tulona.

Saimme tiimin kanssa asiakkaan suostuaiseksi työkykyarvioon ”valkoisten valheiden” avulla. Hän myös itse arvioi terveydentilan heikentävän työllistymistä – mieliala, väsymys ja fyysinen huonokuntoisuus.

Hän kävikin kuntoutustutkimuksessa, joka poiki läheteet erikoissairaanhoidon psykiatriaan sekä muutaman kuukauden sairausloman. Kotiuduttuaan asiakas koki, ettei hoidontarvetta ollut. Hän jätti kaikki saamansa ajat mielialahäiriöpoliklinikalle käyttämättä.

TYPissä ei ollut mitään edellytyksiä jatkaa asiakkaan kanssa työskentelyä, eikä ollut muutakaan tahoja, jonka kanssa yhteistyötä olisi pystynyt tekemään. Psykiatrinen hoitotaho yritti häntä saada hoitosuhteeseen onnistumatta.

Asiakas piti työmarkkinatuen ja jatkoi tutkimuksiaan salaliiton paljastamiseksi. Yhteiskunta katsoi hänet terveydenhuollon osalta riskittömäksi itselleen ja muille, eikä pakkohoidon perusteita ollut. Työkyvytön hän ehdottomasti oli.



Taustoja selvitellessäni, mietin missä vaiheessa hänen psyykinen vointinsa meni vikaan? Parisuhdekin oli ollut vuosia aiemmin. Ydinperheen ongelmista hän hiukan avautui keskustelussa. Koko elämä oli tietokoneella, siellä tapahtuvassa ”tutkimuksessa ja kirjeenvaihdossa” Mihin ja keihin hän oli yhteydessä? Vastasi joku hänelle?

### 3.6 Saamaton nuori nainen sai opiskelupaikan

Kyse on eräästä nuoresta asiakkaastamme. Hän ei ollut useaan vuoteen ”tehnyt mitään”, siis hänen omia sanojaan lainatakseni.

Otin hänet vastaan nopealla aikataululla, koska oppilaitosten haut olivat juuri silloin meneillään. Hän itse ei ollut muutama vuoteen hakenut mihinkään kouluun. Joskus hän jopa sanoi, että ei jaksanut tulla tapaamiin, mutta kun meitä oli kaksi työntekijää (kuntoutuspsykologi ja koulutusohjaaja), niin saimme yhdessä tsemputuksi häntä. Hänen kouluun pääsemisensä oli kyllä siinä vaiheessa meidän varassamme.

- Muistaakseni sulla oli kotitehtävänä lukea näitä sulle tulostetut paperit läpi, kysyn asiakkaalta.

- Joo niin oli, mutta en mä ole lukenut, asiakas vastaa.

- Mikset?

- No en mä jotenkin jaksanut.

- Miten sä luulet että me päästään näissä asioissa eteenpäin jos sä et hoida omaa osuuttas tässä?

- No katotaan nyt ne kohdat mitkä on tärkeimmät, asiakas ehdottaa.

Siihenhän minun on tietysti suostuttava, vaikka olenkin sitä mieltä, että noin vähän tehtäviä on jaksettava terveen nuoren naisen tehdä ilman eri kehotusta. Aloitimme asiakkuuden kartoittamalla, mistä asiakas on kiinnostunut. Selvisi, että hän on onneksi kuitenkin tehnyt jotakin eli esimerkiksi ottanut valokuvia ja muokannut niitä.

Hän toi kuviaan katsottavaksi muistitikulla ja keskustelimme niistä luultavasti yli kaksi tuntia erään tapaamiskerran aikana. Olin niistä kiinnostunut ja kyselin, miten hän on saanut ne aikaan. Minulla on kokemusta sekä valokuvauksesta, kuvien muokkaamisesta, taidehistoriasta, estetiikasta että kasvomaalauksista, joten pystyin keskustelemaan kuvista ja hänen muista harrastuksistaan myös tekniikoiden ja taiteellisuuden kannalta.

Ansioluettelon aikaansaanti oli aivan oma lukunsa ja se lähti täysin nollasta. Hän sai pikku hiljaa kirjoitetuksi perusansioluettelon, jota hän vähitellen täydensi. Täytyy sanoa, että siinäkin oli aikamoista vääntöä, sillä hänellä ei ollut aluksi edes tekstinkäsittelyohjelmaa eikä hän saanut kuvaansa asetelluksi siten kuin olisi halunnut. No en minäkään millään Notepadilla saa valokuvaa ja tekstiä asetelluksi niin kuin haluan!

Tapaamisten aikana täydensimme esimerkiksi sähköisiä hakemuslomakkeita. Teimme yhdessä luultavasti viitisen hakemusta eri opintajoihin. Samoin autoin häntä luomaan LinkedIn-profiilin, joka oli erään pääsykokeen osa. Sinänsä pidin siitä, että jouduin etsimään hänelle esimerkkejä ja ohjeita LinkedIn-profiileista. Nyt ajattelen, että miksi hän ei ollut itse etsinyt niitä? Tulostin hänelle pari ohjetta esimerkeiksi siitä, mitä kaikkea omaan profiiliin kannattaa kirjoittaa tai tuoda esille. Hän oli aivan liian tyytyväinen pariin riviin eikä tuntunut ymmärtävän, että häntä arvioidaan sen perusteella yhtä lailla kuin ansioluettelon perusteella.

Asiantuntijalta kuulin, että asiakkaamme on hyväksytty suorittamaan audiovisuaalisen viestinnän ammattitutkintoa. Aika näyttää, miten tästä edetään. Olen hyvin kiinnostunut, aloittiko hän koulun (kyllä), miten hän siellä pärjää (ei vielä tietoa), saako hän sen loppuun ja todistuksen kouraansa ja saako hän sen jälkeen alansa työtä.

## **Analyysia tarinoista 3.3 - 3.6**

Näitä tekstejä analysoitiin kohtauksien näkökulmasta. Kohtaus on draaman perusyksikkö. Siinä henkilöiden tiedusteet ja kohtauksessa on jokin jännite tai ristiriita, joka syntyy henkilöiden erilaisista tavoitteista.

Tarinat etenevät kohtauksittain: jokaisessa kohtauksessa elää mahdollisuus tarinan perusjännitteen purkamiseen. Tarinoissa sitä ei tehdä ennen kuin teos on ”kypsä”, mutta tosielämässä ja varsinkin TYPissä jännitteen mahdollisimman varhainen purku on tavoitteena. Silloin saadaan yksi tarinalinja ikään kuin valmiiksi ja siirrytään seuraavaan vaiheeseen purkamaan seuraavaa jännitettä tai asiakkuus päättyy onnistuneesti.

Kohtaaminen asiakkaan kanssa on TYP-työn ydin ja juuri näissä kohtaamisissa kylvetään siemenet sille, että asiakas voittaa elämäänsä varjostavat esteet. TYPin palvelun tarkoituksena on juuri pureutua työllistymistä estäviin syihin ja asiakkaan elämäntilanteeseen kokonaisvaltaisesti ja sitten verkostojen kokoamisen kautta hankkia asiakkaalle tarvittu apu.

Kohtaamisissa tulee esiin myös se, miten vaativaa ”tunnetyötä” TYP-työ on. Tunnettyö tarkoittaa työtä, jota sisältyy kaikkeen asiakaspalvelutyöhön: omien tunteiden säätelyä ja esittämistä sopivalla tavalla, asiakkaiden tunteiden vastaanottamista provosoitumatta ja tämän tuntemusten muokkaamista. Tarinassa 3.4 on elävästi kuvattu se, minkälaisia valintoja työssä täytyy tehdä jatkuvasti: miten paljon annan itsestäni, mitkä ovat sopivat rajat keskustelulle, miten paljon vaadin asiakasta tekemään itse ja miten paljon autan. Sama näkyy myös tarinassa 6: ensin työntekijä auttoi mielellään, mutta kyseenalaisti jälkepäin, miksei vaatinut asiakkaalta enemmän.

Asiakkaiden tilanteet herättävät myötätuntoa niin onnistumisissa kuin vastoinkäymisissäkin. Varsinkin jälkimmäisen kohdalla työntekijöiden täytyy hakea rajoja. Esimerkiksi inho, kyllästyminen ja pettymys asiakkaan toimintaan ovat kielteisiä tunteita, joiden peittäminen vie energiaa. Tunnettyö kuormittaa ja altistaa masentuneisuudella ja työtyttömyydelle. Tämä on tärkeää tiedostaa organisaatiossa, rakentaa tukijärjestelmiä työntekijöille sekä tunnustaa negatiivisten tunteiden olemassaolo ja mahdollistaa niiden käsittely rakentavalla tavalla. Epämiellyttävien tunteiden liiallinen peittely asiakkaalta voi johtaa siihen, että aitoa dialogia ja kohtaamista ei synny.

Tarinassa 3.5 jännite purkautuu onnistuneesti siinä kohtaa, kun harhoista kärsivä asiakas ja työntekijät pääsevät yhteisymmärrykseen siitä, että työkykyarvio olisi paikallaan. Tämä vaati työntekijältä paljon ammattitaitoa, mutta vailla sairaudentuntoa olevaa asiakasta ei pystynyt lopulta psykiatrinen tahokaan auttamaan. Tarina herättää paljon kysymyksiä, mutta tässä kohtaa totean vain, että asiakkaan ja työntekijän yhteisymmärrys ongelmien luonteesta ja prosessien tavoitteista mahdollistaa sellaiset kohtaamiset, joissa jännitteet purkautuvat tehokkaasti. Jos nämä lähtökohdat eivät toteudu, prosessi uhkaa jäädä tuloksettomaksi.

Tarinassa 3.4 onnistuu juuri se, minkä pitäisi olla asiakastyön pääaluetta: asiakkaan motivoiminen ja kannustaminen. Asiantuntija osaa esittää asiakkaan näkökulmasta juuri oikean perustelun, miksi tämän kannattaisi lähteä tekemään jotakin. Asiakas myös tunnustaa ja kertoo syyn aiemmille epäonnistumisille, joten työntekijä pystyy tukemaan tätä oikealla tavalla.

### 3.7 Aktivointihaastattelu

Pitkäaikainen asiakas tulee aktivointihaastatteluun jälleen kerran. Sosiaalityöntekijänä en pidä hyödyllisenä enää jatkaa asiakkaan kuntouttavaa työtoimintaa käsityöpajalla, josta hän ei näytä etenevän työelämäänsä. Asiakas haluaa kuitenkin jatkaa siellä vielä uuden kolmen kuukauden jakson, koska tuntee olonsa turvallisiksi tutussa paikassa ja porukassa.

TE-asiantuntija vaikuttaa turhautuneelta, mutta tokaisee yllättäen asiakkaalle: "Jatka nyt sitten vielä samassa paikassa, kun yksi kolmen kuukauden jakso on vielä käyttämättä, ennen kuin vuosi siellä tulee täyteen."

Asiakas katsoo minua kuin olisin tehnyt jonkin virheen, jonka TE-asiantuntija olisi juuri korjannut; eihän asiakas voi ymmärtää, miksi en heti kertonut, että kolmen kuukauden "optio-oikeus" käsityöpajalle oli vielä käyttämättä!

Tunnen itseni yhtäkkiä vihaiseksi ja alistetuksi: TE-asiantuntija on kyllä sanonut moneen otteeseen, että kaupungin sosiaalityöntekijä vastaa kuntouttavan työtoiminnan päätöksenteosta, mutta silti jouduin asiakkaan läsnä ollessa hänen turhautumisensa ukkosenjohdattimeksi.

Mieleni on ristiriitainen - miten voin toimia kaupungin palveluiden kohdentajana ja kulujen kirstunvartijana, jos TE-toimistolla on viimeinen sana ja se sanotaan asiakkaan läsnä ollessa?

Sanon tuhtuneena joutuvani myöntymään painostuksen alaisena, mutta kommenttini johtaa asiakkaan ja TE-asiantuntijan loukkaantumiseen minua kohtaan. Olisihan tuo pitänyt arvata - asiakkaan aikana ei saisi ilmaista harmitustaan tai muutakaan kielteistä tunnetilaansa. Myönteistä ilmapiiriä varjellaan, ikään kuin vaihtoehtoa ei olisi.

Mutta miten ihmeessä joka asiakastapaamisessa kaupungin ja TE-toimiston näkemykset voivat muka olla yhtenevät? Liikahtaisiko asiakkaan asia joskus eteenpäin paremminkin silloin, jos hän saisi nähdä virkailijain olevan pikkuisen erimielisiä? Asiakas saattaisi ehkä havahtua oivaltamaan, että hänen täytyy itse ottaa kantaa ja vastuuta omassa asiassaan ja elämässään...

### 3.8 Poika kuntouttavaan

Tapasin pojan ensimmäisen kerran ryhmätapahtumassa asiakkaille, joille ei ollut "tapahtunut" mitään. Heitä ei ollut saatu aktivoitua syystä tai toisesta. Palveluiden esittelyn jälkeen porukka hajotettiin "pika-suunnitelmaan". Sain pojan mukaani aluesosiaalityöntekijän kanssa.

Poika oli käynyt mukautetun atk-perustutkinnon. Näytöllä huomasin epämääräisen maininnan "lievä kehityshäiriö?". Sain pojan allekirjoittamaan suostumuksen TYPin palveluihin. Hakija oli ilmaissut kuitenkin kiinnostuksen oman alan tehtäviin, mutta ei ole yksin sinne päässyt. Sain hänelle yksilöajan seuraavalle viikolle.

Poika saapui ajallaan tapaamiseen. Kyselin tietoja lisää. Vaikeuksia oli ollut koulussa joissakin aineissa, ei ollut työkokemusta. Kävi ilmi, ettei ollut osannut täyttää työmarkkinatukihakemusta, vaikka olisi ollut oikeutettu jo pitkältä ajalta. Asui kotona. Pojalla ei ollut toimivaa kännykkää eikä muistanut sähköpostiosoitettaan.

Aktivointisuunnitelmaan sama kalpea, laiha poika tuli ajallaan. Hän oli pukeutunut "nuorten koodin" mukaisesti: farkut, tennarit, t-paita, musta takki, lippis (syvällä silmillä), hattuhan ei riisuta sisälläkään. Briiffasin lyhyesti pojan taustaa sosiaalityöntekijälle.

Minä: Oletko tehnyt milloin viimeksi työpaikkahakemusta tai käynyt haastattelussa?

Poika: En muista.

Minä: Osaatko tehdä hakemuksen, onko sinulla CV pohja valmiina?

Poika: En tiedä, koulussa tehtiin jonkinlainen.

Minä: Mitä teet päivisin? Onko kaverit töissä tai koulussa?

Poika: Pelaan.

Minä: Meneekö pelatessa myöhään? Milloin rupesit nukkumaan eilen?

Poika: Joskus menee.

Toistan kysymyksen: Moneltako menit nukkumaan eilen?

Poika: Noin puoli kahelta.

Minä: Miten jaksaisit herätä klo 7.00 töihin, niin kuin työt saattaa alkaa?

Poika (nauraa): En tiedä, en varmaan jaksaisi.

Minä: Kiinnostuit viimeksi kuntouttavasta työtoiminnasta.

Poika: Joo.

Sosiaalityöntekijä oli hiljaa. Kertasin mitä kuntouttava työtoiminta tarkoittaa, etuudet, ei työsuhte, saisi työkokemusta ja pikku hiljaa päivärytmiä kohdalleen. Työtehtävät ovat avustavia tehtäviä ja saisi ohjaajalta aina apua.

Tässä vaiheessa sosiaalityöntekijä heräsi: "Hakijalla ei ole sosiaalityön tarvetta, koska ei ole hakenut sosiaalietuuksia, eikä kuntouttava työtoiminta ole ensisijainen. Voisi hakea työkokeiluun."

Mitä ihmettä, mietin mielessäni. Jatkoin ääneen pienen ajan kuluttua: "Niin, se olisi vaihtoehto, mutta kokonaistilanne huomioiden, olisi ehkä parempi kuntouttava työtoiminta, koska päivärytmi sekaisin ja tarvitsisi ehkä tarkempaa ohjausta. Lisäksi työkokeilupajat 5pvä + 6h/pvä. Voisi olla liian rankka aloitus?"

Sain pojan työkokeiluun, mutta se ei ottanut sujuakseen. Osin se johtui työnantajan möhläyksestä, osin siitä että työnantajan arvion mukaan poika tarvitsi laajempaa perehdytystä kuin he pystyvät antamaan ja työelämätaidoissa oli paljon parantamista (myöhästymiset, poissaoloista ilmoittamiset jne). Monien vaiheiden jälkeen poika pääsi lopulta pajalle, jossa meni hyvin ja vain yksi poissaolo ilmoitettu.

## Analyysejä tarinoista 3.7 ja 3.8

Näitä tekstejä tarkasteltiin työparityön näkökulmasta. Ne tuovat erittäin hyvin esille kysymyksen, joka on olennainen, mutta joka usein sivuutetaan. Miten toimitaan, jos eri alojen ammattilaiset ovat kovin eri mieltä asiakasprosessin kuljetuksesta? Tekstit tuntuivat herättävän hilpeyttä työntekijöissä sen takia, että he tunsivat niiden esittämien ristiriitojen olemassaolon työn arjessa.

Kun asiaa pohtii, tuntuu itsestään selvältä, että kenties laajassakin verkostossa ei välttämättä olla aina samaa mieltä asioista. Tämä on kuitenkin asia, joka hyvin vähän nousi esille mm. laatimassani TYP-selvityksessä (ks. lähteet), vaikka lukuisia henkilöitä haastattelin ja tutkimukseen kuului myös tarinatyöpajoja. Luullakseni tämä johtuu siitä, että organisaatioiden puhekultuurissa usein pyritään häivyttämään ristiriitoja ja erimielisyyksiä, eikä niitä tuoda avoimesti esille.

Tekstit herättivät myös perimmäisiä kysymyksiä, joista puhuttiin työpajassa: pitäisikö asiantuntijoiden keskustella keskenään ja hakea yhteisymmärrystä ennen asiakkaan tapaamista vai onko periaate se, että asiakkaan asioista ei keskustella ilman asiakasta?

Molempien näkökohtien puolesta esitettiin hyviä perusteita. Esimerkiksi asperger-nuoren tapauksessa (ks. tarina 3.12) virkailijoiden yhteisymmärrys ja vaihtoehtojen rajaaminen oli juuri asiakkaan erityisvaikeudet huomioonottavaa, asiantuntevaa palvelua. Toisaalta oltiin sitä mieltä, että asiakas on oman prosessinsa tärkein henkilö, eikä häntä voida sivuuttaa. Asiakkaan on hyvä olla perillä eri näkemyksistä ja tulla tätä kautta tietoiseksi omasta vastuustaan ja toimijuudestaan. Näitä asioita on tärkeä käsitellä organisaatiossa ja keskustella pelisäännöistä, millä tavoin erimielisyydet käsitellään asiakastilanteissa. Lopulta Vantaankin työntekijät päätyivät siihen, että eri näkemysten käsittely asiakastilanteissa on hyvä asia, jos se tehdään neuvottelevalla tyylillä eikä suoraan paukauttaen.

## 3.9 Ikuinen opiskelija

Hakija oli TYPiin tullessaan 34-vuotias eikä hänellä ollut varsinaista työkokemusta muutamaa kesätyöpaikka lukuun ottamatta.

Asiakas oli hiukan totinen olemukseltaan, mutta hänestä välittyi kiinnostus keskustella moninaisesti eri vaihtoehtoista. Hän oli kiltin oloinen ja rauhallinen mies. Jotenkin kuitenkin eksyksissä opiskelujensa suhteen, sillä hänellä oli kaksikin keskeytynyttä yliopisto-opintoa eri tiedekunnista takanaan. Kun kyselin, miten hän itse kokee kun ei ole saanut opintoja loppuun, hän tuhahti: "Kait minä olen suvun musta lammas".

Erään tapaamisen yhteydessä käytiin seuraavanlaista keskustelua.

-As.tuntija: Olet käyttänyt opiskeluihin yhteensä kymmenen vuotta ja keskeyttänyt molemmat opiskelut. Mitä jatkoon suhteen ajattelet?

-Asiakas: Olen miettinyt opintojen loppuun saattamista. Olen tiedonjanoinen, mutta puuduttava puurtaminen ei sovi, tekemisessä täytyy olla mielenkiintoa.

-As.tuntija: Meidän keskusteluissa aiemmin on noussut esiin opiskelujen ongelmat ja keskeytykset. Työkokemusta ei ole kertynyt, joten pääsy avoimille työmarkkinoille on haasteellista. Olemme puhuneet sosiaalityöntekijän kanssa kuntouttavasta työtoiminnasta. Mitä mieltä nyt olisit siitä?



-Asiakas: Suhtaudun nyt asiaan myönteisesti, siellä on mahdollisuus tekemisen ja työnomaisen kokemuksen hankkiminen. Saan myös aikaa miettiä tulevaa mahdollista opiskelua.

Työtoimintapaikan esimies kehui hakijan tunnollisuutta ja ahkeruutta ja hänet palkattiin jatkossa palkkatuki-työhön joksikin aikaa. Asiakas olisi voinut jatkaa paikassa pitempäänkin, mutta hän halusi nyt pyrkiä eteenpäin. Hän meni työvoimakoulutukseen ja se poiki määräaikaisen työsuhteen.

Asiakkuuden loppuvaiheessa otimme hakijalle työvalmentajan, jonka avustamana löytyi vuokratilayrityksen kautta määräaikainen työ. Jonkin ajan kuluttua vuokraava yritys otti miehen vakituiseen työhön omille palkkalistoilleen. Asiakkuus TYPissä kesti vuosia, niin kuin toivottavasti myös hakijan työsuhde, koska sen koommin hakija ei ole TE-toimistoon ilmaantunut.

### 3.10 Pitkän työuran jälkeen

Keskusteltiin viisikymmentävuotiaan naisen kanssa kuntouttavasta työtoiminnasta Vantaan pajoilla tai kaupungin paikoissa. Hän ei kuitenkaan kokenut työtoimintaa omaan tilanteeseensa sopivana. Työkokeilu kiinnosti enemmän.

Asiakas ei kokenut pystyvänsä sosiaalisten tilanteiden pelon takia entiseen ammattiinsa biokemian alalla, josta hänellä on pitkä työkokemus. Työpaikkoja asiakas ei ollut katsonut eikä ollut tehnyt CV:tä. Koki tarvitsevänsä siihen apua. Keskusteltiin myös ammatinvalinnanohjauksen mahdollisuudesta. Työnantajan tarjoaman tukipaketin vuoksi asiakkaan päivärahaoikeus oli vasta alkanut.

Asiakas kärsi masentuneisuudesta ja sai siihen apua mielenterveyspuolelta. Terapiajakson ollessa käynnissä hän ei voinut aloittaa työkokeilua paikassa, joka muutoin kiinnosti. Seuraavalla käyntikerralla asiakas kertoi, että hänelle oli tehty nukutuksessa operaatio, joka paransi elämänlaatua ja poisti sosiaalisia tilanteita hankaloittaneen vaivan. Sen jälkeen hän olikin valmis aloittamaan työkokeilussa.

### Analyysejä tarinoista 3.9 ja 3.10

Työntekijät kiinnittivät työpajassa huomiota siihen, että yksikään tarinoista ei päättynyt työllistymiseen avoimille työmarkkinoille. Loppuvaiheessa sitten yksi työntekijöistä kirjoitti tarinan 3.9, joka ratkeaa työllistymiseen. Tässä näkyy sama kuin laatimassani TYP-selvityksessä (ks. lähteet), että avoimille työmarkkinoille pääsivät suhteellisen nuoret asiakkaat, joilla ei ollut mitään vakavia elämänhallinnan ongelmia. TYPin merkitys oli siinä, että he saivat tiiviimpää tukea ja ohjausta työelämään suuntautumiseksi. Työntekijät pohtivat työn tulosten mittaamista. TYPissä aikaansaadut tulokset ovat yleensä asiakkaan elämänlaatua ja toimijuutta kohottavia tuloksia, jotka eivät tällä hetkellä tunnistu mitenkään. Työntekijät pohtivat sitä, miten työn tulokset saataisiin näkyviksi, varsinkin jos avoimille työllistämisen ei ole tulevaisuudessa edes TYPin tavoite. Tässä kohdin on tosin mainittava, että työntekijät miettivät sitä, miltä asiakkaan suuntaan näyttää se, jos tavoitteena ei ole työmarkkinoille pääsy.

Toisaalta on nähtävissä, että monet jotka eivät ole varsinaisesti monialaisen palvelun tarpeessa, tarvitsisivat silti tiiviimpää tukea. Kannattaisi pohtia, voisiko sitä järjestää peruspalveluiden piirissä niille, jotka selvästi siitä hyötyisivät.

Talouden rakennemuutos ja lama on vaikuttanut siten, että työttömäksi jää paljon ihmisiä, joilla pitkä työura takanaan ja korkea osaamistaso. Ihmiset, jotka ovat pitkään olleet töissä ja kenties samalla työnantajalla, saattavat olla työnhaun suhteen hukassa, sillä heidän ei ole tarvinnut tehdä sitä vuosikymmeniin. Tämä

ilmiö näkyy hyvin tarinassa 3.10. Myös työssä olevilla ihmisillä on samoja ongelmia kuin työttömilläkin: terveysongelmia, masennusta, alkoholismia. Niistä tulee kuitenkin eri tavalla akuutteja – myös yhteiskunnan näkökulmasta – kun ihminen jää työttömäksi. Käytännössä monialaisen palvelun tarve saattaa olla jo heti työttömyyden alettua. Lain mukaan kuitenkin tietyt työttömyyden kestot tulee täyttyä, ennen kuin asiakkaan tarve arvioidaan.

### 3.11 Matin pitkä ja mutkikas tie

Reipasotteisuus ja hyväntuulisuus ovat ominaista neljääkymmentä lähestyvälle Matille. Vasta aikuisena hänellä diagnosoitiin vaikea-asteinen lukihäiriö sekä muita kognitiivisia vaikeuksia. Koulunkäynti oli hänelle piinaa ja äärimmäisen takkuista. Ammatillista koulutusta ei ole.

Sosiaalitoimiston asiakkaana hän on ollut vuosikausia ja hänellä on ollut onni päästä ns. "sosiaalityön peräkammareihin" eli paneutuvan sosiaalityön piiriin tutun pitkäaikaisen luottososiaalityöntekijänsä kanssa.

TYP asiakkuuden alkaessa Matti oli ollut pari vuotta työttömänä. Hänen työhistoriansa koostui lyhyistä, määräaikaista työsuhteista. Matin toiveena oli työllistyminen avoimille työmarkkinoille puhdistus- tai keittiöalan työhön.

Matti tavattiin ensimmäisen kerran TYPissä tiiminä (TE-as.tuntija, sair.hoitaja ja sos.tt). Huone täyttyi kovaäänisestä puheesta ja naurusta. Toisaalta erityisvaikeudet ovat vaikuttaneet Matin itsetuntoon, mikä kuuluu usein puheessa lauseena "te tiedätte paremmin, kun olette viisaampia". Matti suoritti työllistymisvalmennuksen ja siinä ohessa sai suoritetuksi erityistuetusti hygieniapassin. Työpaikkaa hän kovasti kaipasi ja TE-asiiantuntijan avustuksella pääsi työelämävalmennukseen keittiötöihin yhteensä vuodeksi.

Tämän jälkeen TE-puolelta asiakkaalle ostettiin työvalmentajapalvelu. Palvelun aikana kävi selväksi, ettei Matti kykene avoimille työmarkkinoille erittäin invalidisoivan lukivaikeuden takia. Määräaikaistakaan työpaikkaa ei irronnut tuesta huolimatta.

Kuntouttavan työtoiminnan aloittaminen tarjosi tässä vaiheessa parhaimman ratkaisun asiakkaan tarpeeseen saada järkevää tekemistä. Matti oli kovin halukas jatkamaan keittiössä avustavissa tehtävissä, mutta kuntouttavan maksimiaika alkoi tulla täyteen.

Työtoiminnan sosiaaliohjaajan tuki sekä asiakkaalle että työyhteisölle oli erittäin tarpeellinen. Salin puolen tehtävistä asiakas suoriutui eli astioiden korjaamisesta ja pöytien pyyhkimisistä, mutta astianpesukoneen käyttöä hän pelkäsi ja tarvitsi siihen paljon toistuvaa opastusta. Hän totesikin, "ei vanha koira opi istumaan". Matista oli kuitenkin paljon apua keittiössä, joten työtoiminta sai jatkua.

Seuraava askel oli palkkatukityö (vajaakuntoisen tuella) samassa keittiössä. Tässä vaiheessa tarvittiin vielä myös työvalmentajan tukitoimia. Mattia oli äärimmäisen hankala motivoida ottamaan palkkatyö vastaan, koska mielestään ei kykene hahmottamaan rahankäyttöään riittävästi, kun asumiskuluista on vastattava itse eikä oikeutta toimeentulotukeen ole. Asiakkaan hyvin tunteva alueen sosiaalityöntekijä lupasi verkostotaapaamisessa toimia ns. "takapiruna". Kaikissa mahdollisissa ongelmatilanteissa asiakas voi soittaa hänelle ja saada apua ja tukea. Koko iso verkosto käytti motivointitaitonsa asiakkaan pään käännättämiseksi. Saa-vutimme työvoiton, asiakas uskaltautui palkkatyöhön tuttuun työyhteisöön. Meidän työntekijöidenkin fiilikset olivat osittain ristiriitaisetkin. Tarvitaanko oikeasti näin iso verkosto - alueen sosiaalityöntekijä, kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaaja, TE-asiiantuntija sekä sosiaalityöntekijä TYPistä ja vielä lisäksi työvalmentaja. Koko porukka yhden asiakkaan tukena!

Matin työtehtävää jouduttiin rajaamaan ronskisti vain yksinkertaisimpiin keittiötöihin ja sijaistukset eri toimipisteissä oli jätettävä pois. Työvalmentaja oli työsuhteen alussa konkreettisesti työpaikalla varmistamassa homman onnistumista.

Asiakas joutui palkkatukityön loppuvaiheessa käyttämään kaikki voimavaransa selviytyäkseen työstään. Lukivaikeus häiritsi erittäin paljon työskentelyä ja asiakas koki, etteivät työtoverit eikä esimies kuitenkaan ymmärtäneet riittävästi hänen vaikeuksiaan. TYPIin sovittuun tapaamiseen tuli täysin "maansa myynyt" Matti. Hän oli sinnitellyt vuoden palkkatuella, mutta nyt voimat olivat loppu. Vajaakuntoisen palkkatukityö sinänsä olisi voinut jatkua vielä ainakin toisen vuoden.

Matti oli edelleen kiinnostunut kuntouttavasta työtoiminnasta. Järjestettiin verkostotapaaminen ja Matti pääsi työtoimintaan toiselle keittiölle. Lopputuloksena oli, että koko pieni keittiö oli mennä täysin sekaisin, koska purkit ja purnukat menivät aina väärin paikkoihin hahmotus- ja lukihäiriön takia. Myös jääkaappi- ja pakastin sekoittuivat ajoittain.

Asiakasta tavattiin TYP-tiimissä ja arvioitiin eläkeselvittelyyn lähettämistä. Todettiin, etteivät eläke-edellytykset täyty. Matti on kuitenkin kyennyt hommansa viemään loppuun ja on fyysisesti erinomaisessa kunnossa.

Työtoiminnan esimieheltä pyydettiin ja saatiin lupa antaa Matille mahdollisuus "ylimääräiseen" kuntouttavaan työtoimintaan. Matti itse halusi järkevää toimintaa ja sovittiin, että voi jatkaa kierrätyskeskuksen pajalla. Hän viihtyi todella hyvin, mutta tilaa oli annettava uusille tulijoille.

Viime syksynä jouduimme toteamaan Matille, ettei työtoiminta hänen kohdallaan ole enää mahdollista eikä mitään muuta sopivaa palvelua ollut tarjolla. Sovittiin, että asiakkuus siirtyy ns. ohennettuun palveluun. Virkailijamuutos ja siirto olivat Matille selvästi kova paikka, hän totesikin: "ai olenko minä toivoton tapaus". Jo kuukauden kuluttua Matti ottikin yhteyttä TE-asiantuntijaan ja kysyi työkokeilumahdollisuudesta tuttuun ravintolaan.

Käväisimme jonkin ajan päästä tapaamassa Mattia työkokeilupaikalla. Hän otti meidät vastaan iloisena pihvintuoksuaisessa ja puheensorinan täyttämässä ravintolassa. Matin asenne palkkatukityöhön oli nyt erittäin myönteinen ja aikookin kysyä palkkatyön mahdollisuutta työkokeilujakson jälkeen. Uusien palkkatukisäännösten myötä hän voisi työllistyä palkkatukisysteemillä vuosikausiksi.

### **3.12 Asperger-nuori elämässä eteenpäin**

Eräs nuori asiakas, jolla on diagnosoitu Asperger- oireyhtymä, on jäänyt mieleeni. Kuten yleensä meidän TYPIssä, olemme tämänkin asiakkaan kanssa tehneet tiiviisti yhteistyötä TE-asiantuntijan kanssa. Myös kuntoutuspsykologi ja koulutusohjaaja ovat tavanneet asiakasta. Aikaisemmin työhönvalmentajakin oli ollut apuna etsimässä työpaikkaa.

Asiakas on yrittänyt työllistyä vapaille markkinoille IT- alalle, mutta työpaikan löytäminen on ollut hankalaa. Työlle asiakas myös asettaa paljon rajoitteita. Työn sisällön pitää olla tietynlaista ja työpaikan pitäisi sijaita tietyllä alueella. Työaikojen ei myöskään pitäisi sotkea arkirutiineja kuten juoksuharrastusta.

Asiakkaan luonteenpiirteet sopivat hyvin siihen, millaisia yleisesti asperger-ihmisten ajatellaan olevan. Itselläni ei ole kovin paljon kokemusta asperger-asiakkaiden kanssa työskentelystä, joten on myös pitänyt miettiä työskentelytapoja tämän asiakkaan kanssa. Työntekijältä vaaditaan jaksamista ja pitkäjänteisyyttä. Asia-

kas puhuu tapaamisilla paljon ja monista eri asioista. Keskustelun fokuoiminen työllistymiseen oli ajoittain vaikeaa.

Koska työpaikkaa tai myöskään työkokeilupaiikkaa ei ollut löytynyt, aloimme miettiä muuta työllistämismahdollisuutta hänelle. Päädyimme ehdottamaan kuntouttavaa työtoimintaa. Asiakkaalle jouduttiin perusteellamaan vaihtoehtoja hyvin paljon ja hän asetti runsaasti rajoituksia työtoimintapaikoille. Perinteisille työpajoille, joita usein tarjotaan asiakkaille ensimmäisenä, hän ei missään nimessä halunnut.

Asiakas kertoi, että on kiinnostunut myös logistiikka-alasta ja kävinkin tutustumassa hänen kanssaan mahdolliseen työtoimintapaikkaan. Yleensä kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaajat hoitavat asiakkaiden kanssa tutustumiskäynnit kuntouttavan työtoiminnan paikkoihin. Tässä tilanteessa ajattelin, että olisi hyvä jos itse tulisin mukaan. Tunsinhan asiakkaan jo melko hyvin. Asiakas oli hyvin innostuneen oloinen tutustuessamme paikkaan. Asiakas koettiin kuitenkin työtoimintapaikalla haastavaksi muun muassa liiallisen puheliasuutensa takia. Työhön perehdyttämistä pidettiin liian vaikeana.

Asiakas tuntui myös itse hiukan pelkäävän työhön menoa ja tunsivat rajoitteensa. Hän tuntui jonkin verran pelaavan tilanteella ja rajasi erilaisia mahdollisuuksia pois sekä kertoi eri paikoissa erilaisia kiinnostuksen kohteita. Esimerkiksi puhuttaessa IT-alan paikoista hän saattoi yhtäkkiä ottaakin esiin ravintola-alan, johon oli käynyt aikanaan jo keskeytyneen koulutuksen.

Päädyimme tarjoamme hänelle joko mahdollisuutta mennä työpajalle tai sitten Kelan Oma väylä- hankkeeseen. Hanke on suunnattu henkilöille, joilla on juuri esimerkiksi aspergerin oireyhtymä. Tätä hanketta olimme tarjonneet jo aiemmin hänelle, mutta hän oli kieltäytynyt. Suosittelimme Kelan hanketta, josta olisi oletavasti hänelle enemmän hyötyä kuin kuntouttavasta työtoiminnasta esimerkiksi tietokoneiden purkamiseen keskittyvällä pajalla. Asiakas joutui tavallaan päättämään näiden vaihtoehtojen välillä. Hän oli myös tietoinen siitä, että työmarkkinatuki asettaa myös vaatimuksen, että johonkin työhön tai muuhun toimintaan pitäisi mennä tai saattaa tulla jopa karenssi.

Kuntoutuskurssille tarvittiin alle vuoden vanha B-lausunto, jonka hankkimista varten konsultoimme omaa sairaanhoitajaamme. Koska lausunto oli suunnattu kuntoutuskurssia varten, saatettiin se ostaa TYPin kustannuksella. Hankkeeseen hakemiseen liittyvissä asioissa konsultoimme myös omaa Kelan virkailijamme. Tämän asiakkaan palveluprosessissa näkyy hyvin monialaisuus, sillä hän on saanut ohjausta kaikilta TYPin asiantuntijaryhmiin kuuluvilta henkilöiltä.

## **Analyysejä tarinoista 3.11 ja 3.12**

Näiden tarinoiden kohdalla pohdittiin työryhmässä monialaisuutta ja verkostoyhteistyötä, vaikka ikkunoita avautuu myös ”erityisihmisten” palveluihin. Etenkin Matin tarina on onnellisesta lopustaan huolimatta surullinen esimerkki siitä, miten vaikea nykytyöelämään on sijoittua, jos on jokin vamma, sairaus tai erityisvaikeus.

Käännekohtia pitkässä prosessissa oli useita. Hyvää oli joustavuus siinä, että asiakas sai olla yli maksimajan kuntouttavassa työtoiminnassa. Myös yhteistyö TE- ja sosiaalipuolen kanssa toimi hyvin tässä tapauksessa. Ohennettuun palveluun siirto oli asiakkaalle kova paikka. Työntekijät toteavatkin, että pitäisi olla mahdollisuus jatkuvaan työtoimintaan. Vaihtoehtoja on liian vähän vajaakuntoisilla.

Palkkatukipaikassa olisi tarvittu työhönvalmentajaa apuna. Työntekijät pohtivat myös, että kun asiakas sekoitti lukihäiriön vuoksi keittiössä purkit keskenään, olisiko voitu kokeilla esim. värikoodeja?

Asperger-nuoren kohdalla pidettiin hyvänä sitä, työntekijät auttoivat asiakasta esittelemällä vain kaksi vaihtoehtoa, joiden välillä hänen piti päättää, mihin aktiivitoimeen hän lähtisi. Tässä tapauksessa monialaisuus tulee hyvin esille ja oman Kelan työntekijän rooli oli tärkeä.

Verkostoyhteistyössä työntekijät pitivät tärkeänä sitä, että vastuutaho on kuitenkin määritetty selkeästi. Työryhmää puhututtivat myös tilanteet, jossa asiakas ei syystä tai toisesta ilmaannu paikalle verkostotapaamiseen. Pitäisi selvittää, mihin asiakas on kadonnut ja koota nopeasti tiimi uudelleen ympärille. Muuten on vaarana, että prosessi seisahtuu pitkäksi aikaa. Ajatus on ehkä vallankumouksellinen, mutta itse mietin, voisiko tiimi mennä joissakin tilanteissa tapaamaan asiakasta tämän kotiin. Ainakin poisjäntti vähenisi ja kaikki saisivat kerralla todella realistisen kuvan asiakkaan tilanteesta.



## 4. Työpajatehtävien tuloksia

Työpajassa tehtiin kirjoitustehtävien lisäksi myös muita tehtäviä, joilla kartoitin työntekijöiden ajatuksia tulevaisuudesta ja siitä, mitä pitäisi työssä kehittää.

### Huolet ja toiveet

Pyysin jokaista osallistujaa listaamaan organisaatiomuutosta koskevia toiveita, huolia ja asioita, joita tulisi säilyttää vanhasta mallista. Tässä on koottuna yhteen keskeisimmät tulokset.

#### Hyvää ei kannata hylätä

Vantaan TYPläiset haluavat säilyttää vanhasta toimintamallista ennen kaikkea monialaisuuden. Eri ammattiryhmien osaamista tarvitaan TYPissä. Monet mainitsivat, että työyhteisö ja tiimiyhteistyö ovat toimineet hyvin. Nykyisessä mallissa on paljon hyvää, joten ihan kaikkea ei pitäisi laittaa uusiksi.

Asiakkaiden kanssa halutaan tehdä jatkossakin pitkäjänteistä ja syvällistä työtä. Toisaalta monet toivoivat, että uudessa TYPissä asiakasprosessit olisivat selkeämpiä. Prosessit vievät aikaa, koska asiakkaiden kanssa lähdetään liikkeelle nolasta tai usein jopa pakkasen puolelta. Tällä työntekijät tarkoittavat sitä, että asiakkailta puuttuu monesti niin koulutus, työkokemus kuin elämänhallintakin heidän tullessaan TYPin palveluihin.

#### Toiveet

Toiveena uudistuksen myllerryksessä on se, että työntekijöitä kuunneltaisiin toimintamalleja kehitettäessä ja jo päätetyistä asioista tiedotettaisiin ajoissa. Atk-järjestelmät pitäisi saada ajan tasalle ja TYPPI-tietojärjestelmä tulisi päivittää ja laatia selkeät ohjeet sen käyttämiseen.

Lisää työntekijöitä toivottiin myös kovasti ja verkostoyhteistyöhön toivottiin tiivistämistä. Uudet kumppanudet toivotettiin tervetulleiksi.

Kuntouttavaan työtoimintaan tarvittaisiin enemmän paikkoja. Paja- tai ryhmätoimintaa pitäisi olla myös niille, jotka eivät kykene kuntouttavaan, mutta ovat valmiit tekemään jotakin. Lääkäreitä kaivattiin TYPin yhteyteen; se on toive, jota on esitetty monessa muussakin Uudenmaan toimipisteessä.

Sosiaalityöntekijöille toivottiin harkinnanvaraisen ja täydentävän toimeentulotukipäätöksen teko-oikeutta.

#### Huolet

Suurimmat huolet liittyvät asiakasmääriin ja työnkuvaan. Asiakasmäärien pelätään kasvavan uudistuksen myötä. Pelkona on, että asiakasta ei palvella enää kokonaisvaltaisesti. Työntekijät pohtivat myös sitä, pystyvätkö kaupunki ja TE-toimisto sopimaan yhteisistä tavoitteista ja toimiiko johtaminen.

Työntekijöitä huolestuttivat erityisesti kaavailut uusista toimitiloista, joissa ei olisi enää omia työhuoneita. Asiakastyön pelättiin vaikeutuvan, sillä luottamuksellisten asioiden käsittely avotiloissa ei onnistu.

## Prosessien hidasteet

Viimeisessä työpajatapaamisessa pyysin työntekijöitä listaamaan työnsä pahimmat aikasyöpöt ja asiakasprosessien hidasteet, joiden syyt nousevat oman tai yhteistyökumppanin organisaation sisältä. Näiden asioiden tunnistaminen on tärkeää, koska tulevaisuudessa on näkyvissä, että asiakasmäärät TYPissä kasvavat. Kun etsitään prosesseihin tehokkuutta, asiaan kannattaa etsiä ratkaisuja työntekijöiltä. He tietävät parhaiten, missä kohtaa aikaa kuluu turhaan ja mikä voitaisiin tehdä yksinkertaisemmin. Työelämän kehittämistutkimuksissa sekä monissa yrityksissä on jo huomattu se, että eniten tuottavuutta kasvattavat innovaatiot syntyvät, kun kuunnellaan käytännön työtä tekevän henkilöstön ideoita.

### Aikasyöpöt ja prosessien hidasteet top 5

1. Yhteisten aikojen saaminen mm. aktivointisuunnitelmien tekemiseen

"Ajanvaraushärdelli"

"Joiden virkailijoiden kalenterit ovat täynnä monta kuukautta eteenpäin. Kiireellisiä aikoja ei saa".

2. Kuntouttavan työtoiminnan paperityöt, päätökset ja lähetteet

"Erityisesti ostopalveluissa vie tolkkottomasti aikaa. Matkarahat myöhästyvät, sopimukset ehtivät katketa koska prosessi on hidas ja byrokraattinen."

3. Samojen asioiden kirjaaminen sekä URAan että TYPPIin

4. Peruuntuneet ajanvaraukset

"Asiakas ei tule eikä ilmoita mitään."

"Sairaspoissaolot. Näille ei mahda mitään".

5. Lääkäriaikojen vähyys

"Kesällä ei ollenkaan"

**Muita hidasteita asiakasprosesseissa:** eläkeselvittelyyn pääsy vain sosiaalitoimen asiakkaille vaikeaa, kuntouttavaan työtoimintaan jonoja, kielitaitokokeita harvoin, työhönvalmentajia ei riitä tarvitseville (liian vähän sopimuksia), ei pysähdytä pohtimaan prosesseja tiimissä joten asiakas ei etene uuteen toimenpiteeseen

**Muita aikasyöppöjä työssä:** kehittämisprosessit jotka eivät johda mihinkään, kokoukset joiden anti olisi tiivistettävissä sähköpostiin infoksi, tilastojen takia tehty kirjaukset esim. lähetetyt kirjeet ja puhelut, automaattilausuntojen korjaaminen, työkokeilupaiikkojen löytämisen vaikeus: ennen olivat urassa helposti katseltavissa

## Yhteenveto

Riippumatta siitä, mitkä tulevaisuudessa ovat kuntien, Kelan ja TE-toimiston sopimat tavoitteet TYPeille, on joitakin asioita, jotka ovat joka tapauksessa tavoittelemisen arvoisia. Ne ovat: 1) laadukas asiakastyö, 2) innostuneet ja osaavat työntekijät 3) työvälineet, prosessit ja tukirakenteet, jotka mahdollistavat laadukkaan työn tekemisen.

Miten näihin tavoitteisiin sitten päästään? Laadukkaaseen asiakastyöhön tarvitaan kriteereitä ja mittareita, jotka istuvat työn todelliseen luonteeseen ja sisältöön. Muun muassa Porissa on kehitetty AHAA-mittaria, jolla saataisiin työn sosiaaliset ja hyvinvointiin liittyvät vaikutukset esille.

Henkilöstön osaamiseen ja kouluttamiseen kannattaa satsata. Koulutuksessa on hyvä muistaa se aspekti, että työ on tunnettyötä, joka vaatii omanlaistansa osaamista. Kun henkilöstöllä on mahdollisuuksia vaikuttaa työhönsä, prosessien pullonkaulat on helpompi tunnistaa ja korjata.

Työvälineisiin ja tukirakenteisiin liittyy esimerkiksi tietojärjestelmien kehittäminen niin, ettei asiantuntijoiden aikaa tuhraannu turhaan niiden kanssa. Lisäksi aikataulujen yhteensovittamisongelmaan pitäisi etsiä uusia ja rohkeita ratkaisuja. Samankaltaisessa elämäntilanteessa olevia asiakkaita voisi tavata pienryhmissä ja niin, että mukana olisi kokemusasiantuntija tukemassa prosessia.

Vaikka asiakasmäärät näyttävät kasvavan, jatkossakin TYP-työn lähtökohtana on palvelu kasvokkain ja yksilöllisesti. Muutenhan palvelu ei sisällöllisesti juuri poikkeaisi peruspalveluista eikä toteuttaisi tarkoitettua aktivointitehtäväänsä.

TYPin kaltaisessa organisaatiossa aika on kaikista niukoin resurssi. Silloin kannattaa panostaa kaikkiin fiksuihin ratkaisuihin, joilla aikaa säästyy annettavaksi sitä eniten tarvitseville – eli asiakkaille.

# Lähteet

Alho, Linnea: Polun tekijät. Selvitys työvoimanpalvelukeskusten toiminnasta, tuloksista ja kehittämiskohteista Uudellamaalla. Uudenmaan ELY-keskus Raportteja 108/2014.

Alho, Linnea: Miten työtön aktivoidaan? Artikkelit Työpoliittisessa aikakauskirjassa 4/2014.

Rentola, Marketta: Kirjoita hyvin. Ilmaise itseäsi, tavoita lukijasi. Tammi, Helsinki 2002.

Räsänen, Keijo, Marja-Liisa Trux: Työkirja. Ammatillaisen paluu. Kansanvalistusseura, Helsinki 2012.

Jyväskylän yliopiston viestinnän laitoksen tutkimushanke sairaalatyöyhteisöjen viestinnästä <http://www.tsr.fi/tutkimustietoa/tataon-tutkittu/hanke?h=112304&n=tiedote>.

# KUVAILULEHTI

Julkaisusarjan nimi ja numero Raportteja 42/2015				
Vastuualue Työllisyys- yrittäjyys ja maahanmuuttoyksikkö				
Tekijät Linnea Alho		Julkaisuaika Toukokuu 2015		
		Kustantaja   Julkaisija Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus		
		Hankkeen rahoittaja   toimeksiantaja Vantaan työvoiman palvelukeskus		
Julkaisun nimi <b>Tarinoita palvelupoluilta</b> - Työtä Vantaan TYPissä kahdella vuosikymmenellä				
Tiivistelmä Raportti pohjautuu keväällä 2015 Vantaan työvoiman palvelukeskuksessa pidettyyn työpajaan. Työpajatapaamisia oli kevään kuluessa neljä, ja niiden aikana työntekijät kirjoittivat työstään. Tekstejä analysoitiin yhdessä työpajan vetäjän, tutkija Linnea Alhon kanssa. Tavoitteena oli orientoitua tulevaan organisaatiomuutokseen perkaamalla Vantaan TYPissä reilun kymmenen vuoden aikana tehtyä työtä.  Kirjoittamalla sekä tarinoiden avulla työtä päästään tarkastelemaan uusista näkökulmista. Mitkä olivat onnistuneen asiakasprosessin käännekohtat? Kuka on asiakkaan vastustaja? Minkälainen on oma roolini? Millä tavoin organisaatiot ja erilaiset käytännöt tukevat työtä? Teksteistä avautuu näkökulmia vaativan asiakastyön arkeen, jossa täytyy tasapainoilla eri suunnista tulevien vaatimusten keskellä.  Lisäksi raportissa käsitellään työntekijöiden huolia ja toiveita tulevaisuuden suhteen, ajatuksia organisaatiosta ja sen muutoksesta sekä työn hidasteista.  TYPissä tehdyn työn luonne on ollut kehittävä, pitkäjänteistä ja asiakaslähtöistä. Nämä ovat asioita, joita kannattaa vaalia tulevaisuudessaakin.				
Asiasanat (YSA:n mukaan) työvoiman palvelukeskukset, asiakastyö, organisaatiomuutokset, tarinat, kirjoittaminen				
ISBN (painettu) -	ISBN (PDF) 978-952-314-260-2	ISSN-L 2242-2846	ISSN (painettu) -	ISSN (verkkopainettu) 2242-2854
www www.doria.fi/ely-keskus		URN URN:ISBN:978-952-314-260-2	Kieli suomi	Sivumäärä 24
Julkaisun myyntijakaja Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus www.doria.fi /ely-keskus				
Kustannuspaikka ja aika Helsinki 2015			Painotalo -	

**RAPORTEJA 42 | 2015  
TARINOITA PALVELUPOLUILTA  
TYÖTÄ VANTAAN TYP:SSÄ KAHDELLA VUOSIKYMMENELLÄ**

**Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus**

**ISBN 978-952-314-260-2 (PDF)**

**ISSN-L 2242-2846**

**ISSN 2242-2854 (verkkajulkaisu)**

**URN:ISBN:978-952-314-260-2**

**[www.doria.fi/ely-keskus](http://www.doria.fi/ely-keskus) | [www.ely-keskus.fi](http://www.ely-keskus.fi)**