



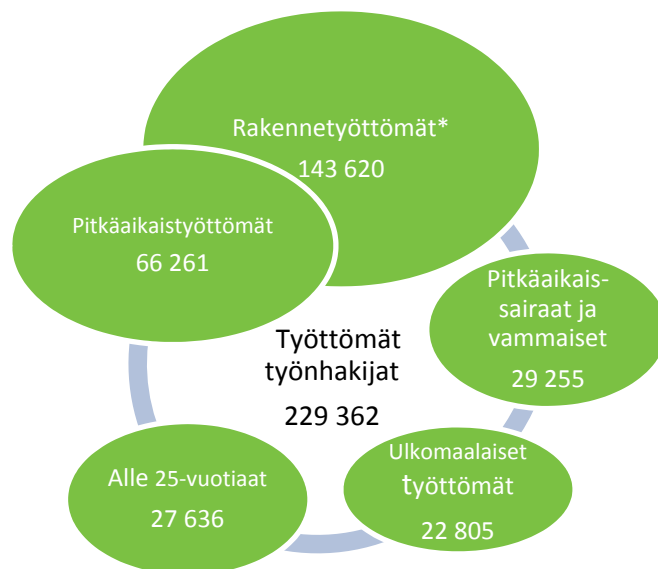
Heikossa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden osallisuus ja monialainen yhteistyö palveluissa

Päälöydökset

- Yhden luukun palvelu tukee henkilökohtaista palvelua ja moniammatillista yhdessä työskentelyä.
- Monialainen yhteistyö ja palveluintegraatio edellyttävät hallinnonalarajojen ylittämistä, tavoitteellista johtamista ja yhteistä sopimista.
- Ammattilaisille ja asiakkaille tarvitaan osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden periaatteita käsitteleviä koulutus- ja keskustelutilaisuuksia.
- Kaikki asiakkaat toimintakyvystä riippumatta hyötyvät osallisuuden ja osallistumismahdollisuuksien lisäämisestä.
- Palvelujen tuottamisvastuun hajautuminen uudistuksissa yhä useammalle toimijalle haastaa monialaisen yhteistyön ja heikossa asemassa olevien asiakkaiden osallisuuden toteutumisen.

HEIKOSSA TYÖMARKKINA-ASEMASSA OLEVAT ON LAAJA RYHMÄ

Heikossa työmarkkina-asemassa oleviksi voidaan määrittellä laajasti erilaisia ryhmiä, kuten pitkittyneesti työttömät, osatyökykyiset/ vajaakuntoiset työnhakijat, työn ja koulutuksen ulkopuolella olevat nuoret, mielenterveys- ja päihdekuntoutujat, maahanmuuttajat sekä vammaiset ja kehitysvammaiset ihmiset. Heikko työmarkkina-asema määrittyy yksilöllisen tilanteen perusteella sekä suhteessa palvelu- ja etuusjärjestelmään (Arnkil ym. 2012). Heterogeeniseen ryhmään kuuluvia yhdistää se, että heidän kiinnittymisensä avoimille työmarkkinoille on heikko tai sitä ei ole lainkaan.



Kuvio 1. Työttömät työnhakijat 11/2018: ryhmiä, joissa on heikossa työmarkkina-asemassa olevia henkilöitä. Sama henkilö voi olla useassa ryhmässä. TEM: Työnvälitystilasto.

*Rakennetyöttömät = pitkäaikaistyöttömät, rinnasteiset pitkäaikaistyöttömät, palveluilta työttömäksi, palveluilta palveluille.

Kirjoittajat:

Sanna Blomgren
tutkija, THL

Peppi Saikku
erikoistutkija, THL

Tässä julkaisussa vastataan eri tutkimus- ja arviointihankkeissa kerättyjen aineistojen ja saatujen tulosten pohjalta kysymykseen: Minkälaisia vaatimuksia heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistymisen ja osallisuuden parantaminen asettaa palvelujärjestelmälle? Kysymystä tarkastellaan erityisesti asiakkaiden osallisuuden sekä monialaisen yhteistyön ja palvelujen integraation näkökulmista. Palveluintegraatio, yhteen sovitettuja palveluja tarvitsevien asiakkaiden palvelukokonaisuuksien muodostaminen sekä asiakkaiden ja asukkaiden osallistuminen ja vaikuttaminen ovat keskeisiä periaatteita valmistelussa olevissa maakunta- sekä sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksissa.

Tutkimus- ja arviointihankkeet, joihin tämä julkaisu perustuu:

Osatyökykyisille tie työelämään - kärkihanke OTE (2016–2018) tavoitteli muutosta osatyökykyisten asemassa työmarkkinoilla alueellisen ja kansallisen kehittämistyön avulla. **OTE 4-projektissa Mallit työllistymiseen ja osallisuuteen** kuusi alueellista kokeilua eri puolilla maata kehitti maakunnallisia toimintamalleja osatyökykyisten työllistymiseen ja osallisuuteen. Kohderyhmänä olivat laajasti määriteltynä osatyökykyiset, kuten pitkäaikaistyöttömät, vammaiset ja kehitysvammaiset sekä erityistä tukea tarvitsevat nuoret. THL arvioi kokeilujen toteutumista ammattilaisten ja asiakkaiden haastattelujen, osallistuvan havainnoinnin, kokeilujen ohjausryhmätapaamisten sekä kirjallisen materiaalin pohjalta.

Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu paikallisena hallintana -tutkimus toteutui Helsingin yliopiston ja THL:n toimesta Kelan rahoittamana vuosina 2016–2018. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) muotoutumisesta muuttuvassa etuus- ja palvelujärjestelmässä sekä tarkastella monialaisen palvelun mahdollisuuksia pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden kuntoutumisen ja työllistymisen tukemisessa. Tutkimuksessa kerättiin laadullista ja määrällistä aineistoa Uudenmaan TYP-verkostoista sekä tehtiin kirjallisuuskatsaus. Tutkimuksen loppuraportti ilmestyy vuonna 2019.

THL:ssä seurataan ja tutkitaan vuonna 2017 tehdyn **toimeentulotukiudistuksen eli perustoi-meentulotuen Kelalle siirtymisen vaikutuksia** mm. toimeentulotuen asiakkaiden saamiin palveluihin ja kokemuksiin, sosiaaliryöön toimintaehtoihin sekä eri palvelujen paikalliseen yhteensovittamiseen. Tutkimushankkeessa on haastateltu yhdeksässä erikokoisessa kunnassa eri puolilla maata sosiaali- ja työllisyystoimen johtoa, työntekijöitä ja aikuisosiaalityön asiakasraateja sekä tehty valtakunnalliset kyselyt sosiaalihuollon johdolle ja työntekijöille.

MONIALAINEN YHTEISTYÖ JA PALVELUJEN INTEGRAATIO

Monialaisella yhteistyöllä ja palvelujen integraatiolla tavoitellaan yksilöllistä palvelua, kustannusten vähenemistä ja parempia tuloksia. Tutkimuksellisesti palveluintegraatiota lähestytään erilaisin käsittein: *integrated care* tarkoittaa terveydenhuollon palvelujen tai terveys- ja sosiaalipalvelujen yhteensovittamista (WHO 2016), kun taas *integrated services* kuvaa laajemmin eri hallinnonalojen palvelujen yhteensovittamista haavoittuvassa asemassa olevien tai paljon palveluja käyttävien ihmisten kohdalla (Minas 2016; OECD 2015). Tässä julkaisussa on jälkimmäinen lähestymistapa.

Monialaista yhteistyötä ja palvelujen integraatiota voidaan jäsentää erilaisten ulottuvuuksien kautta: monitasoisuus kuvaa valtiollisen, alueellisen ja paikallisen tason intressien yhteensovittamista, monisektorisuus eri hallinnonalojen yhteensovittamista, monitoimijuuks julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimintojen yhteensovittamista ja moniammatillisuus eri ammattiryhmien osaamisen yhteensovittamista (Saikku 2018).

Sosiaali-, terveys-, työvoima- ja kuntoutuspalvelujen yhteensovittamiseen on pyritty erityisesti pitkään työttömänä olleiden kohdalla myös lakisääteisillä yhteistyörakenteilla, kuten työllistämistä edistävällä monialaisella yhteispalvelulla (TYP) (Saikku 2018). TYP-palvelussa TE-toimisto, kunta ja Kela arvioivat yhdessä pitkittyneesti työttömien palvelutarpeet, suunnittelevat työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaiset palvelukokonaisuudet sekä vastaavat työllistymisprosessin etenemisestä ja seurannasta (L 1369/2014). Nuorille on lisäksi kehitetty mm. Ohjaamo-toimintaa matalan kynnyksen periaatteella (Määttä 2017).

Monialaisen yhteistyön toimintamallit rakentuvat paikallisella tasolla

Monialaisen yhteistyön mallit heikossa työmarkkina-asemassa oleville rakentuvat niin Suomessa kuin muualla Euroopassa pitkälti paikallisella tasolla, kunnissa ja alueilla (Saikku ym. 2017). Paikallisesti palvelut kytkeytyvät kokonaisuuteen, johon sisältyy elinvoima-, koulutus- ja sosiaalipolitiikkaa. Sosiaali- ja työllisyyspoliittisia tavoitteita voidaan käytännössä yhdistää esimerkiksi kohdistamalla palkkatuetta työtä heikossa asemassa oleville nuorille (Blomgren ym. 2016). Näin vastataan samanaikaisesti työvoimatärpeisiin ja ehkäistään syrjäytymistä.

Eurooppalaisessa vertailussa TYP-palvelu erottuu laaja-alaisena monialaisen yhteistyön mallina, jossa yhdistyy ns. yhden luokun palvelun ja yhteistyöverkoston ominaisuuksia (Saikku ym. 2017). TYP-verkostojen laajentuessa ja asiakasmäärän kasvaessa ja ovat mahdollisuudet henkilökohtaiseen moniammatilliseen palveluun heikentyneet, mutta yhteispalvelun yhteiskunnallinen hyöty tunnustetaan selkeästi (Rajavaara ym. 2019).

OTE 4-projektin kokeiluissa jatkuvaksi toiminnaksi juurtui erilaisia monialaisen yhteistyön muotoja, kuten moniammatilliset hyvinvointiimit sote-palvelujen asiakastyöhön, valmistuvien opiskelijoiden tukeen liittyvät monisektoriset sote-, työvoima- ja koulutuspalvelujen verkostot sekä monitoimijaiset työelämäverkostot maakuntatason työskentelyyn. Alueellisesti yhtenäisten toimintatapojen rakentamisessa tärkeitä olivat myös verkostot, joissa saman ammattiryhmän edustajat eri toimipisteistä tai hallinnonaloilta verkostoituivat. TYP-verkostot toimivat osin perustana kehittämistyölle.

OTE 4-projektin arvioinnin pohjalta maakunnallisessa valmistelussa tulee huomioida seuraavia asioita monialaisen yhteistyön varmistamiseksi:

Taulukko 1. Opit OTE 4-projektista: Monialainen yhteistyö

Luodaan foorumeita, joissa asiakkaat, eri hallinnonalojen johto ja ammattilaiset sekä kolmannen ja yksityisen sektorin toimijat kohtaavat ja työstävät yhteisiä tavoitteita ja toimintatapoja.
Keskeiset toimijat sitoutetaan yhteiseen kehittämistyöhön, jolla on selkeä yhteys maakunta- ja sote-valmisteluun ja kehittäminen nivotaan osaksi jokapäiväistä toimintaa ja valmistelutyötä.
Tarvitaan erilaisia monialaisia yhteistyöverkostoja: laajoja monitoimijaisia verkostoja yleiseen suunnitteluun ja yhteiseen sopimiseen sekä kohdennettumpia ja suppeampia asiakastyön yhteistyöryhmiä/-tiimejä.
Olemassa olevia monialaisen yhteistyön rakenteita, kuten TYP-verkosto, hyödynnetään ja edelleen kehitetään.
Sosiaali-, terveys- ja työvoimapalveluissa luodaan yhteydet vammaispalveluihin, mielenterveys- ja päihdepalveluihin ja järjestötoimijoihin, nuorten kohdalla ammatillisiin oppilaitoksiin ja Ohjaamoihin.
Johdolta ja esimiehiltä edellytetään sitoutumista ja selkeää tukea monialaiselle yhteistyölle ja sen vaatimille aika- ja työntekijäresursseille.

Monitoimijainen tulevaisuus

Heikossa työmarkkina-asemassa olevia koskevassa monialaisessa yhteistyössä painottuvat monisektorinen ja moniammatillinen ulottuvuus: monisektoriset yhteistyörakenteet luovat edellytyksiä eri ammattilaisten kohtaamiselle, yhdessä työskentelylle ja palvelujen yhteensovittamiselle (Saikku 2018; Saikku & Blomgren 2018). Yhden luukun palvelu tukee henkilökohtaista palvelua ja moniammatillista yhdessä työskentelyä, jonka tarve on ilmeinen heikossa työmarkkina-asemassa olevilla ihmisillä.

Sosiaali-, terveys-, työvoima- ja kuntoutuspalvelujen yhteensovittamisen velvoite monialaista palvelua tarvitsevien asiakkaiden kohdalla säilyy tulevaisuuden rakenteissa osana kasvupalveluja ja julkisia rekrytointi- ja osaamispalveluja koskevaa lainsäädäntöä (HE 93/2018). Palvelujen tuottamisvastuu tulee jatkossa hajautumaan entistä laajemmalle. Tämä on suuri haaste monialaisen yhteistyön ja palveluintegraation näkökulmista. Markkinaehtoisen yhteistyön logiikka eroaa julkisen sektorin sisäisestä yhteistyöstä: sopimuksellisuus ja tulospainotus voivat muiden maiden kokemusten valossa myös estää joustavia ratkaisuja, heikentää toimijoiden välistä tiedonkulkua ja johtaa tavoitteiden erilaistumiseen osapuolten välillä (Saikku ym. 2017). Miten monialainen yhteistyö ja palvelujen yhteensovittaminen saadaan sisällytettyä kilpailutuksiin ja sopimuksiin riittävällä tavalla?

Monitoimijaisessa tulevaisuudessa kriittiset kysymykset liittyvät myös kuntien terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen, työllistymisen ja koulutuksen palvelujen yhteensovittamiseen maakunnallisten palvelujen kanssa. Kolmannen sektorin vapaaehtoistyön ja järjestötoiminnan saaminen luontevaksi osaksi asiakkaiden palvelukokonaisuuksia vaatii vielä tekemistä. Maakunnallisesti yhteneväisten sote- ja kasvupalvelujen rakentaminen ja niiden toimiva integraatio ei tapahdu hetkessä, vaan edellyttää hallinnonalarajojen ylittämistä, tavoitteellista johtamista ja yhteistä sopimista.

ASIAKKAIDEN KOKEMUS OSALLISUUDESTA MAHDOLLISTAA VAIKUTTAVAT PALVELUT

Oikeus osallistua yhteiskunnan ja elinympäristön kehittämiseen on demokraattisen yhteiskunnan perusoikeus. Julkisen vallan tehtävä on mahdollistaa yksilöiden osallistuminen ja vaikuttaminen yhteiskunnalliseen toimintaan ja itseä koskevaan päätöksentekoon (perustuslaki 1999/731). Aukkaiden ja palvelujen käyttäjien oikeudesta osallistumiseen ja vaikuttamiseen säädetään mm. kunta-laissa (2015/410) sekä laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812). Myös uudessa vammaispalvelulaissa sekä uudessa maakuntalaissa edellytetään osallisuuden ja osallistumisen edellytysten huomioimista toimenpanossa.

Osallisuutta yleisemmin ja asiakkaiden osallisuutta erityisemmin on määritelty ja jaoteltu monin tavoin. Osallisuus on laajempi käsite kuin osallistuminen. Esimerkiksi Isola ym. (2017) jakavat osallisuuden kolmeen osaan: osallisuus omassa elämässä, osallisuus vaikuttamisen prosesseissa sekä osallisuus yhteisestä hyvästä. Asiakasosallisuus on määritelty osaksi sosiaalista osallisuutta. Sosiaalista osallisuutta edistävässä Sokra-hankkeessa asiakasosallisuudella tarkoitetaan sitä, että asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen ja/ tai arviointiin (Leeman & Hämmäläinen 2015). Asiakkaan osallisuus ja asiakaslähtöisyys voidaan nähdä saman kolikon eri puolina: asiakkaan osallisuus on kokemus ja tunne osallistumisesta, kun asiakaslähtöisyys on organisaatioiden ja työntekijöiden toimintatapa (Laitila 2010).

Asiakkaat toivovat kunnioitusta, kohtaamista ja kuuntelua

Maakunnissa luodaan parhaillaan osallisuusstrategioita, joihin dokumentoidaan, mitä maakunnassa tarkoitetaan asiakkaiden osallisuudella ja osallistumisella. Asiakasosallisuustyö vaikuttaa olevan pitkälti visioita, strategiaa ja toimintamalleja, jotka eivät välttämättä ole vielä konkretisoituneet asiakaslähtöiseksi toiminnaksi ja asiakkaiden osallisuuden toteuttamiseksi. Asiakkaiden osallisuus toteutuu lopulta toiminnassa ja käytännön asiakastilanteissa. Paljon palveluja käyttävien ihmisten kohteluun tulee kiinnittää erityistä huomiota, koska heidän hyvinvoinnilleen osallisuuden toteutumisella tai sen toteutumatta jäämisellä palveluissa on suuri vaikutus.

Julkkisia palveluja käyttävillä ihmisillä ei ole ylimitoitetuilta vaikuttavista odotuksista ja toiveista palveluille (ks. Saikku & Blomgren 2018; Blomgren ym. 2016). He toivovat kunnioitettavaa vuorovaikutusta, aitoa kohtaamista, kuuntelua ja ymmärretyksi tulemistä. Palveluilta toivotaan avointa ilmapiiriä, jossa asiakas uskaltaa sanoa mielipiteensä ja hänelle annetaan myös mahdollisuus päättää omista asioistaan. Asiakkaat toivovat palveluiltaan myös läpinäkyvyyttä, luotettavuutta ja ennustettavuutta. Pahimpia kokemuksia ovat, kun ihminen kokee tulleen palvelussa ohitetuksi, välinpitämättömästi kohdelluksi tai hänen mielipidettään ei kuunnella tai kertomaansa ei uskota. (Blomgren ym. 2016.) Sillä, miten asiakas kokee kohtaamisessa työntekijän kanssa tukevuansa kuulluksi, on todettu olevan vaikutusta palveluun ja hoitoon sitoutumiselle sekä tulokselliselle hoidolle (Laitila 2010). Asiakkaan kuuleminen ja tunne osallisuudesta ruokkivat hyvää palvelukokemusta.

Mallit työllistymiseen ja osallisuuteen (OTE 4) projektin arvioinnissa havaitsimme keinoja, joilla asiakkaiden osallisuutta voidaan palveluissa lisätä:

KIRJALLISUUTTA

Arnkil R, Spangar T, Jokinen E (2012) *Selvitys heikossa työmarkkina-asemassa olevien palveluista Pohjoismaissa sekä Alankomaissa, Iso-Britanniassa, Saksassa ja Ranskassa. Työ ja yrittäjyys 10/2012. Työ- ja elinkeinoministeriö.*

Blomgren S, Saikkonen P (2018) [Viimesijaisen turvan palveluissa vielä parannettavaa: toimeentulotukiudistuksen kuntakyselytuloksia](#). Tutkimuksesta tiiviisti 12, toukokuu 2018. THL.

Blomgren S, Karjalainen J, Karjalainen P, Kivipelto M, Saikkonen P, Saikku P (2016) [Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa](#). Raportti 4/2016. THL.

HE 93/2018 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi julkisista rekrytointipalveluista ja osaamisen kehittämispalveluista ym.

Isola A-M, Kaartinen H, Leeman L, Läpäri R, Schneider T, Valtari S, Keto-Tokoi A (2017) [Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa](#). Työpäperi 33. THL.

Kuntalaki 2015/ 410.

Laitila M (2010) *Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Health Sciences 31.*

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/ 812.

Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 2014/ 1369.

Leeman L, Hämäläinen R-M (2015) *Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra)*. THL. www.thl.fi/sokra

Minas R (2016) *The concept of integrated services in different welfare states from a life course perspective. International Social Security Review 69:3-4, 85-107.*

Määttä M (2017) (toim.) [Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014–2017. Kohtaamo-hanke \(ESR\)](#), Keski-Suomen ELY-keskus.

Taulukko 2.

Opit OTE 4-projektista: Asiakkaiden osallisuus ja asiakaslähtöisyys

Otetaan palvelujen käyttäjät aidosti suunnittelemaan, toteuttamaan ja arvioimaan palveluja. Tämä vahvistaa sitoutumista ja palvelun ”omaksi” ottamista.

Järjestetään ammattilaisille sekä palvelujen käyttäjille asiakkaiden osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta käsitteleviä koulutus- ja keskustelutilaisuuksia.

Maakunnan palveluissa otetaan käyttöön eri asiakasryhmille räätälöidyt menetelmät tarpeiden, toiveiden ja tavoitteiden kartoitukseen ja koulutetaan henkilö-kunta niiden käyttöön.

Monia toimintakyvyn rajoitteita omaavien osallistumista muun yhteisön toimintaan nykyistä laajemmin ja monipuolisemmin on mahdollista tukea: tarvitaan irrrottautumista työ- ja toimintakeskusajattelusta ja tiiviimpää yhteistyötä järjestöjen ja muiden lähiyhteisön toimijoiden kanssa.

Osallisuutta voidaan edistää palvelulähtöisesti, mutta myös laajemmin luomalla mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa esimerkiksi kokemusasiantuntijatoiminnan, vertaistukitoiminnan ja osallistavan viestinnän keinoin.

Asiantuntijakeskeinen toimintakulttuuri

Heikossa työmarkkina-asemassa olevat ihmiset otetaan vielä harvoin aidosti mukaan omien palvelujensa suunnitteluun. Asiakkailta kerätään kokemuksia ja palautetta nykyisistä palveluista tai kysytään toiveita uusien palvelujen kehittämiseksi. Haastattelemiemme ammattilaisten näkemys on, että ammattilaiset eivät kuitenkaan osaa antaa riittävästi tilaa asiakkaiden kuulemiselle aivan tavallisissa palvelutapahtumissa, vaan he tukeutuvat omaan asiantuntijarooliinsa. Asiantuntijakeskeisyyteen perustuvan toimintakulttuurin nähdään asettavan esteitä asiakkaiden osallistumiselle omien palvelujensa suunnitteluun. Asiakkaiden osallisuuden edistämisen katsotaan vaativan syvällistä toimintakulttuuriin muutosta eri sektoreilla, mikä vaatii aikaa. Yksilötasolla asiakkaiden osallisuuden toteutuminen tarkoittaa, että asiakas otetaan mukaan omien palvelujensa suunnitteluun ja lähdetään ”puhtaalta pöydältä” ilman ammattilaisen tarjoamaa valmista toimintasuunnitelmaa. Haastattelemamme ammattilaisen sanoin ”*Se tapa kohdata, että toinen ei ole yläpuolella toista. (...) Sitä asiantuntijuutta on meissä kaikissa. Se on kokemuksen kautta vähän erilaista.*”

Heikossa työmarkkina-asemassa olevien sosiaalisen osallisuuden edistämiseksi on kehitetty erilaisia toimintamalleja kuten sosiaalista kuntoutusta ja ohjattua ryhmätoimintaa. Palveluilla on mahdollista vahvistaa heikossa asemassa olevien ryhmien yhteiskunnallista osallisuutta myös laajemmin. Hyviä kokemuksia OTE 4-projektissa saatiin kokeiluista, joissa heikossa työmarkkina-asemassa oleville annettiin välineet ja valtuutus viestinnän hoitamiseen. Näin asiakkaat saivat sekä oman että koko viiteryhmänsä äänet kuuluviin ja esiin laajalle yleisölle, mikä vahvisti ryhmän yhteiskunnallista osallisuutta. Asiakkaiden osallisuutta on vahvistettu myös luomalla alueella mahdollisuuksia edustukselliseen osallisuuteen. Monet heikossa työmarkkina-asemassa olevat ovat halukkaita osallistumaan ja kertomaan näkemyksiään asiakasraadeissa tai toimimaan kokemusasiantuntijoina.

Tarvitaan monenlaisia tapoja osallistua ja olla osallisena. Osallisuutta ja osallistumista voidaan tarjota kaikille asiakasryhmille toimintakyvystä riippumatta. Monesti hyvinkin vaativalta tuntuvat osallistumisen muodot, jotka lopulta

tuottavat yhteiskunnallista osallisuutta, voivat sopia monille heikossa työmarkkina-asemassa oleville, kun heille annetaan niihin mahdollisuus.

KIRJALLISUUTTA, jatkuu

OECD (2015) [Integrating Social Services for Vulnerable Groups. Bridging sectors for better service delivery.](#)

Perustuslaki 1999/ 731.

Rajavaara M, Määttä A, Kokko R-L, Tarkiainen L (toim.) (2019) *Aktivointipolitiikkaa yhteisin palveluin – näkökulmia työllistymistä edistävään monialaiseen yhteispuolueeseen.* Kela, taitossa.

Saikku P (2018) *Hallinnan rajoilla. Monialainen koordinaatio vaikeasti työllistyvien työllistymisen edistämiseksi.* Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja 74. Yhteiskuntapolitiikka. Helsingin yliopisto.

Saikku P, Blomgren S (2018) [Alueellisten kokeilujen arvioinnin loppuraportti.](#) Mallit työllistymiseen ja osallisuuteen (OTE 4 -projekti). Osatyökykyisille tie työelämään -kärkihanke.

Saikku P, Rajavaara M, Seppälä U (2017) [Monialainen yhteistyö paikallisessa työllisyyden hallinnassa.](#) Integroiva kirjallisuuskatsaus. Sosiaali- ja terveysturvan raportteja 7. Kela.

WHO (2016) [Integrated care models: an overview.](#) Health Services Delivery Programme, Division of Health Systems and Public Health.

[OTE 4-projekti Innokylässä](#)

[STM/OTE-hanke](#)

[THL/ Toimeentulotuki uudistus](#)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos
Pl 30 (Mannerheimintie 166)
00271 Helsinki
Puhelin: 029 524 6000

ISBN 978-952-343-285-7 (verkko)
ISSN 2323-5179

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-285-7>

UUDISTUKSISSA HUOMIO PALJON PALVELUJA TARVITSEVIIN

Heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistymisen ja osallisuuden edistämiseen liittyy haasteita, joita ei yksinkertaisin keinoin, yhden ammattiryhmän tai hallinnonalan toimenpitein pystytä ratkaisemaan. Monimutkaisten tilanteiden ratkaiseminen vaatii palveluiden yhteensovittamista ja monialaista yhteistyötä, jota tulee edistää niin valtakunnallisella tasolla tavoitteita, tietojärjestelmiä ja seurantaa yhtenäistämällä kuin alueellis-paikallisella tasolla kokoomalla eri toimijoita yhteen sopimaan yhteisistä menettelytavoista.

Heikossa työmarkkina-asemassa olevilla on usein takanaan lukemattomia asiakkuuksia palveluissa eri sektoreilla. Palveluissa koetut onnistumiset ja hyvät kohtaamiset tai vastoinkäymiset ja huono kohtelu määrittävät usein ihmisen jatkokoulutusta palveluissa ja työmarkkinoilla. Kokemukset kuuntelusta, kunnioituksesta ja osallisuudesta vahvistavat ihmisen sitoutumista hoitoon ja palveluprosessiin. Osallisuutta voidaan pyrkiä lisäämään julkisilla palveluilla, mutta myös luomalla heikossa työmarkkina-asemassa oleville uusia mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa esimerkiksi kokemusasiantuntijatoiminnan, vertaistuki-toiminnan ja osallistavan viestinnän avulla. Näillä keinoin voidaan edetä osallisuudesta palveluissa kohti yhteiskunnallista osallisuutta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon, kasvupalvelujen sekä kuntoutuspalveluiden uudistamisessa monialaisen yhteistyön, palveluintegraation sekä asiakkaiden osallisuuden toteutuminen ovat keskeisiä ratkaistavia kysymyksiä. Toimeentulotuki uudistuksessa monialaisen yhteistyön kysymykset jäivät aluksi ratkaisematta, mikä näkyi haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten vaikeuksien kasautumisena (Blomgren & Saikkonen 2018). Saman ei soisi tapahtuvan tulevien uudistusten seurauksena. Lisäksi palvelujen tuotannon hajoaminen yhä useammille tuottajille asettaa haasteensa sekä monialaisen yhteistyön että asiakkaiden osallisuuden toteutumiselle. Onko yksittäisillä palveluntuottajilla kannustimia tai edes edellytyksiä tehdä monialaista yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa? Tai onko yksityisillä palveluntuottajilla intressiä ajatella asiakkaidensa osallisuuden lisäämistä?

Heikossa työmarkkina-asemassa olevien monialaisen palvelun ja osallisuuden mahdollisuudet kytkeytyvät vahvasti myös sosiaaliturvajärjestelmän kehittämiseen. Nykyinen kankea etuusjärjestelmä voi estää tarpeenmukaiseen palveluun pääsyn, hankaloittaa eri hallinnonalojen palvelujen yhteensovittamista sekä tuottaa taloudellisesti ja inhimillisesti kohtuuttomia tilanteita vähävaraisille ihmisille. Palvelujen ja sosiaaliturvaetuksien nykyistä toimivampi ja kannustavampi yhteensovittaminen on tärkeä tavoite seuraavalle hallitukselle.

Tämän julkaisun viite: Blomgren S, Saikku P. Heikossa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden osallisuus ja monialainen yhteistyö palveluissa. Tutkimuksesta tiiviisti 6/2019. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.