

**TYÖMINISTERIÖN JA VATES-SÄÄTIÖN KYSELY
TYÖVOIMAN PALVELUKESKUSTEN JA TYÖVOIMAN
YHTEISPALVELUPISTEIDEN
KOORDINAATTOREILLE/JOHTAJILLE**

**Loppuraportti
Elokuu 2005**

VATES-säätiö

**Ellen Vogt
Leena Sariola**

SISÄLLYS

Johdanto	3
1. Henkilöstön rakenne	3
2. Käytetyt / ostetut työhönvalmennuspalvelut	4
3. Kokemukset työhönvalmennuspalvelujen käytöstä	5
3.1. Heikkoudet	5
3.2. Vahvuudet	6
3.3. Hyödyt	6
3.4. Ongelmat	6
4. Työhönvalmennus-/ työvalmentajapalveluiden tarjonta	6
4.1. Työhönvalmennuspalvelun tarve	7
4.2. Kohderyhmät	7
4.3. Palvelun saatavuus	7
5. Alueelliset työhönvalmennuspalvelun kehittämistarpeet	8
6. Loppuyhteenveto ja arviointi	9

Johdanto

VATES-säätiö selvitti maaliskuussa 2005 yhteistyössä työministeriön kanssa 1.1.2003 lukien mahdolliseksi tulleen uuden palvelumuodon, työhönvalmennuksen, ostopalvelutilannetta työvoiman palvelukeskuksissa. Työhönvalmennuksesta lähetettiin kysely kaikille työvoiman palvelukeskuksille ja työvoiman yhteispalvelupisteille, joiden näkemykset ja kokemukset uudenaikaisina toimijoina arvioitiin ensiarvoisen tärkeiksi työhönvalmennuksen kehittämiseksi.

Kyselyn tavoitteena oli selvittää, minkä verran ja millaisilta palveluntuottajilta työvoiman palvelukeskukset ja työvoiman yhteispalvelupisteet ovat hankkineet asiakkailleen työhönvalmennusta ja onko palvelutuotanto ollut riittävää. Halusimme myös kartoittaa, ovatko käytetyt työhönvalmennuspalvelut vastanneet asiakkaiden tarpeisiin ja edistäneet heidän työllistymistään. Lisäksi tavoitteena oli arvioida, mitkä ovat palvelun keskeisimmät kehittämistarpeet ja miten VATES-säätiö voisi tukea työhallintoa ja työvoiman palvelukeskuksia tässä kehittämistyössä.

Kysely lähetettiin kaikkiaan 37 työvoiman palvelukeskukselle / yhteispalvelupisteelle¹. Kyselyyn vastasi 24 yksikköä. Vastausprosentti oli siis varsin korkea eli 65 %. Ensimmäiset vastanneista TYP:eistä olivat aloittaneet kokeiluna jo tammikuussa 2002, kun taas viimeisin vastanneista aloittaa toimintansa 1.9.2005. Tästä syystä vastaajilla oli vielä hyvin erilaiset kokemukset työhönvalmennuspalvelun käytöstä, mutta kyselyssä nousi kuitenkin esiin useita huomionarvoisia seikkoja palvelua jatkokehittäessä.

1. Henkilöstön rakenne

Henkilöstön rakenteen osalta pääsääntönä näyttäisi olevan, että henkilöstömäärät kunnan ja työvoimahallinnon kesken jakautuvat TYP:eissä suhteellisesti ottaen tasan, mutta eivät kaikissa toimipisteissä. Kaikkiaan vastanneissa TYP:eissä työskenteli ilmoitetun mukaan 428 työntekijää. Seuraavassa ilmoitetut keskimääräiset henkilöstömäärät ja niiden prosenttiosuudet.

Työvoimahallinto	216,5	(50,1 %)
Terveystoimi	16,7	(3,9 %)
Sosiaalityö	148,8	(34,8 %)
KELA	10	(2,3 %)
Muita	36	(8,4 %)

Saadun tuloksen perusteella siis puolet TYP:ien henkilökunnasta on työvoimahallinnon palveluksessa ja toisaalta taas arviolta ainakin n. 45 % työskentelee kunnan eri virastojen palveluksessa. Henkilöstörakenteen osalta vaihtelua oli paljon ja huomionarvoista on, että ainoastaan 10 yhteispalvelupisteessä (41,7%) on Kelan edustus kokopäiväisesti mukana henkilöstörakenteessa. Kuudessa TYP:issä on osapäiväistä/viikkoista työskentelyä tai ainakin nimetty yhteyshenkilö (ei tarkoita siis työskentelyä TYP:issä) ja kahdeksassa vastanneista ei ole Kelan edustajaa lainkaan.

Pääosin kunnan henkilöstö toimii sosiaali- tai terveystoimen palveluksessa. Muita hallinnonalan edustajia ilmoitettiin velkaneuvonta, sivistys- ja opetustoimi, projektit, hallinto jne. Muutamilla oli työyhteisössään myös yksityisten palveluntuottajien tai alueella toimivien projektien edustajia. Terveystoimen edustajaa ei ole lainkaan 10 toimipisteessä, mikä TYP:ien asiakaskunnan

¹ Jatkossa TYP

moniongelmaisuus ja korkea sairastavuus huomioiden myös kiinnittää vastauksissa huomiota. Kohtaan muut on yleensä vastauksissa nimetty kunnan edustajia ja henkilöstön nimikkeet vaihtelevat suuresti velkaneuvojasta vahtimestariin.

2. Käytetyt / ostetut työhönvalmennuspalvelut

Kun vastaajilta kysyttiin käytetyistä/ostetuista työhönvalmennuspalveluista pyydettiin heitä myös erittelemään, ovatko ostaneet palvelua julkisena vai täydentävänä palveluna. Kaikki eivät vastanneet palvelun ostomuotoon ja vastauksissa myös näkyi suhteellisen lyhyt toiminta-aika. Seuraavassa vastausjakaumat:

Kyllä	10 (41,7 %)	Ostettu täydentävänä	6
		Ostettu julkisena	4
		Ostettu kumpanakin	2
Kyllä, ei osto	2 (8,3 %)		
Ei	8 (33,3 %)		
Kilpailutus kesk.	4 (16,7 %)		

Vastausten mukaan siis 10 eli 41,7 % vastanneista TYP:eistä on tähän mennessä ostanut työhönvalmennuspalvelua. Kilpailuttamisvaiheessa tai ei ostopalveluna työvalmentajapalvelun käyttäjiä on kuusi eli 25 % vastanneista. Työvalmentajien palveluja ei lainkaan ole kokeillut 33,3 % vastanneista. Lisäksi todennäköistä on, että kyselyyn vastaamattomista suurin osa kuuluu tähän ryhmään.

Ensimmäiset TYP:it ilmoittivat ostaneensa työhönvalmennuspalvelua vuoden 2004 alusta alkaen. Kevään 2004 aikana ilmoittaa työhönvalmennusta ostaneensa neljä ja syksystä 2004 lukien viisi. Yksi palvelukeskus on aloittanut palvelujen ostamisen vuoden 2005 alusta.

Kun vastaajilta kysyttiin, millaisia kokonaisuuksia ja määriä työhönvalmennusta on ostettu, ilmeni, että ostetut palvelukokonaisuudet vaihtelevat hyvin paljon. Jotkut TYP:eistä ovat ostaneet esim. osittaisia moduleita valmiiksi tuotteistetusta palvelusta muutamalle asiakkaalle, kun taas toiset ovat ostaneet työvalmentajien täysipäiväistä työpanosta. Minkäänlaista vakiintunutta ostokäytäntöä ei siis ole muodostunut. Vaikutelmaksi jää, että palvelua ostetaan vielä mutuntuntumalla ja arviota palvelun tarpeesta on erittäin vaikeaa tehdä.

Edelleen palvelun hintaa koskevaan kysymykseen vastattaessa nousee esiin, että työhönvalmennukselle ei ole löytynyt vakiintunutta tarpeeseen ja toisaalta palveluntuottajan tuottamaan panokseen selkeästi korreloivaa hintatasoa. Muutamilla toimijoilla on työhönvalmennuspalveluiksi katsomiaan palveluja käytettävissä ilmaiseksi kunnan tai projektin tuottamana, mutta muuten hintataso ja hinnan määrittely on täysin tapauskohtaista. Päiväkohtaiset hinnat vaihtelevat n. 123 - 250 euroon. Toisaalta asiakaskohtaiset hinnat vaihtelevat 200 eurosta/asiakas aina 2000 euroon/asiakas. Jossain yksikössä palvelulle on ilmoitettu kuukausittainen hinta 550 euroa/kk tai 40/e/pvä/asiakas. Yhdessä toimipisteessä hintataso on ilmoitettu työtunteina ollen 23 euroa/asiakas.

Työhönvalmennusta käyttäneiden asiakkaiden lukumäärästä voi kyselyn perusteella sanoa, että palvelua on käyttänyt vain pieni osa TYP:ien asiakkaista. Toisaalta taas vastaajat suurimmaksi osaksi näkevät tarvetta olevan runsaasti. Tarkkaa palvelua käyttäneiden asiakkaiden lukumäärää ei vastauksista voi päätellä, mutta arviolta n. 350 vastanneista TYP:ien asiakkaista on saanut

jonkin verran työvalmentajan palvelua ostopalveluna. Lisäksi ilmaista vastaajien työhönvalmennuspalveluun rinnastamaa palvelua on saanut arviolta 150-200 asiakasta. Asiakaslukumäärät vaihtelevat yksiköittäin 2-120 välillä useimmiten kuntakoon perusteella. Vastausten mukaan TYP:it olisivat siis käyttäneet työhönvalmennuspalvelua jossain muodossa n. 500 henkilölle.

Ostettujen päivien lukumäärät ja jaksojen pituuksien vaihteluvälit ovat suuret. Pienimmillään palvelua on ostettu 1-3 pvää/asiakas, mutta tällöin kyse on tunneittain ostetusta/koostuvasta palvelusta. Vastaajat ilmoittavat itse asiakasprosessien olevan huomattavasti pidempiä. Toisaalta jossakin ilmoitetaan, että on ostettu 70 pvää/asiakas, jossain taas 69 h/asiakas. Vastaajat korostavat, että jaksojen pituudet ovat yksilöllisiä ja yleensä myös sitä, että asiakkaiden tarvitsemat valmennusjaksot ovat hyvin pitkiä.

Kyselyssä selvitettiin myös, minkä verran TYP:it ovat ostaneet työhönvalmennusta osana jotakin palvelukokonaisuutta. Tähän kysymykseen oli vastattu harvoin ja ainoastaan kuusi kertoi sisällyttäneensä työvalmennuksen muuhun palvelukokonaisuuteen sekä yksi ei ostopalvelua työvalmentajien palveluja käyttäneistä TYP:eistä. Loput 17 ilmoittivat, etteivät olleet käyttäneet työhönvalmennusta palvelukokonaisuuden osana tai jättivät vastaamatta kysymykseen. Ne jotka tätä mahdollisuutta ovat soveltaneet, ovat käyttäneet lähes kaikkia mahdollisia toimenpiteitä koulutuksesta tukityöhön työhönvalmennukseen liitettynä. Asiakkaan tarpeiden mukainen räätälöinti oli vastauksissa perusteena palvelukokonaisuuksien muodostamiselle.

Syynä siihen, miksei työhönvalmennuspalvelua ole vielä ostettu oli useimmiten se, että osalla toiminta on vasta käynnistynyt tai suunnitelmat niin alkuvaiheessa, ettei kokemuksia ja asiakkaiden tilanteista lähteviä palvelutarpeita ole ehtinyt kertyä. Neljällä oli siis palvelua koskeva kilpailutus vielä kesken. Toisaalta vastauksista ilmenevät myös kunnalliset ja paikalliset ratkaisut, joissa työhönvalmennus on korvattu esim. TYP:ien omilla ohjausresursseilla tai kuntien järjestämällä vaihtoehdoilla, kuten kuntouttavan työtoiminnan ohjauksella tai kunnallisten työllistämisyksikköjen palveluilla. Muutamat ovat myös mukana työvalmentajapalvelun kehittämistyössä omalla alueellaan.

3. Kokemukset työhönvalmennuspalvelujen käytöstä

Selvitettäessä TYP:ien kokemuksia työhönvalmennuksesta, kysymyksissä pyydettiin erittelemään palvelun hyötyjä ja haittoja sekä heikkouksia ja vahvuuksia. Näihin kysymyksiin vastattiin vaihtelevasti ja vastaajina olivat ainoastaan palvelua käyttäneet yksiköt, joista joillakin oli hyvin vähän kokemusta palvelusta. Seuraavassa tärkeimmät vastauksissa esiin nousseet asiat.

3.1. Vahvuudet

Työhönvalmennuksen vahvuuksien kuvaamisessa TYP:it korostivat yksilöllisen, tiiviin palvelun suurta tarvetta palvelukeskusten asiakaskunnassa. Koettiin, että lisäaika ja tiivis yhteistyö vie asiakkaan asiaa eteenpäin. Vastauksissa kuvattiin myös sitä, että työvalmentajapalvelun tuella on paremmat mahdollisuudet suuntautua avoimille työmarkkinoille kuin muita palveluja tarjoamalla. Työvalmentajien suorat yhteydenotot työnantajiin edesauttavat piilotyöpaikkojen löytymistä ja tuen ulottuminen työpaikalle koettiin tarpeelliseksi. Myös verkostoyhteistyön laajeneminen yli hallintokuntarajojen nähtiin vähentävän työn päällekkäisyyttä, lisäävän alueellista yhteistyötä ja vapauttavan aikaa perusasiakastyöhön. Yhtenä palvelun vahvuutena mainittiin myös reagointiherkkyys: ongelmakohtiin voidaan puuttua välittömästi.

3.2. Heikkoudet

Työhönvalmennuksen heikkouksien kohdalla vastauksissa näkyy uudenlaisen palvelun käyttöönoton vaikeudet. Puhutaan paljon siitä, miten palvelun laatu vaihtelee ja miten laatua on vaikea arvioida ja mitata. Myös palvelujen saatavuus on joillain alueilla riittämätöntä ja palvelun tarpeen arviointi; kenet ja missä tilanteessa palveluun tulisi ohjata, koetaan haasteelliseksi. Lisäksi koetaan ammattitaidon ja työotteen vaihtelua olevan palveluntuottajien keskuudessa liikaa. Yksi keskeinen heikkous vai voisiko sanoa pikemminkin haaste on palveluntuottajien ja -ostajien välinen tiedonvaihto sekä yhteistyön ja ostopalvelusuhteen harjoittelu. Vaikuttaa siltä, että tilaaja-tuottaja -mallin haltuunotto on vielä alkutekijöissään. Lisäksi työhönvalmennuspalvelua pidetään jossain liian kalliina vaihtoehtona, koska toiminnan tuloksellisuutta on niin vaikea arvioida. Palvelun standardin puute mainitaan myös yhtenä heikkoutena.

3.3. Hyödyt

Työhönvalmennuspalvelut koetaan vastausten perusteella asiakkaiden työllistymisen kannalta kuitenkin erittäin hyödyllisiksi. Koetaan, että koska palvelu on nimenomaan asiakkaan kokonaistilanteesta lähtevää, työllistyminen avoimille työmarkkinoille mahdollistuu eri tavalla kuin silloin, kun työpaikkoja etsitään keskitetysti ja vasta sen jälkeen mietitään siihen soveltuvaa hakijaa. Vaikka palvelua on vielä käytetty kohtuullisen vähän, on vastausten perusteella arvioitavissa, että työhönvalmentajapalvelujen käyttäminen on nimenomaan edistänyt avoimille työmarkkinoille - "tavallisiin työpaikkoihin" - työllistymistä ja uusien piilotyöpaikkojen löytymistä. Toisaalta työhönvalmennuspalvelun avulla on myös tuotu esiin työnhakijan todellisia ongelmia, joita ei muiden palveluiden kautta ole aiemmin pystytty selvittämään. Yksilöllisen tuen kautta asiakkaan vahvuudet ja toisaalta todelliset kyvyt ja kehittämiskohteet ovat nousseet esiin.

3.4. Ongelmat

Ongelmana työhönvalmennuksessa pidetään vastauksissa sitä, että näytöt vaikuttavuudesta tulevat vasta pitkällä aikavälillä ja palvelun vaikuttavuus ei nyt käyttöönottovaiheessa ole vielä arvioitavissa. Osalla vastaajista ei ole vielä kokemusta siitä, että asiakkaat todella olisivat palvelun tukemana työllistyneet. Toisaalta koetaan, että palvelukeskuksille työvoimahallinnosta tulleet ohjeet eivät ole riittäviä ja kilpailutusprosessista suoriutuminen koetaan vaikeana ja siihen kaivataan lisätukea. Ongelmana mainitaan lisäksi työvalmentajien ja myös oma arviointiammattitaito sekä työvalmentajien liian vähäinen panostaminen työllistyjän tukemiseen. Edelleen epäkohtana nähdään palveluntuottajien tietämättömyys työvoimahallinnon käytännöistä ja toisaalta työvoimahallinnon puolelta kokemattomuus verkottuneeseen työhön, siihen liittyvään suunnitelmallisuuteen ja tietojen vaihdon periaatteisiin. Monet mainitsevat myös rakenteelliset vaikeudet eli työmarkkinoiden tilanteen, jolloin työvalmentaja saattaa olla ylivoimaisen tehtävän edessä ja palvelun laadun arviointi vaikeutuu entisestään.

4. Työhönvalmennus-/ työvalmentajapalveluiden tarjonta

Työhönvalmennuspalveluiden tuottajat ovat aktiivisesti markkinoineet palvelujaan 13 TYP:ille. Seitsemän TYP:iä ilmoittaa, ettei palveluja ole markkinoitu lainkaan ja neljä jättää vastaamatta tähän kysymykseen. Vastausten mukaan monet palveluntuottajista ovat tulleet tutuiksi jo kilpailutuksen kautta, eikä todellista aktiivista markkinointityötä ole tehty. Vaikutelmaksi jää, että markkinointi on pääsääntöisesti esitteiden lähettämistä, mutta toisaalta muutamat mainitsevat,

että palveluntuottajat ovat tulleet esittäytymään ja järjestäneet erityyppisiä tilaisuuksia tuottamistaan palveluista. Näillä suhteellisen aktiivisilla markkinointialueilla on usein suuri, pitkään toiminut palveluntuottaja, joka on jo pitkään tehnyt yhteistyötä työvoimahallinnon kanssa. Nämä toimijat ovat myös tuotteistaneet palvelujaan sekä ovat tottuneita tilaaja-tuottaja – mallin organisaatioita.

4.1. Työhönvalmennuspalvelun tarve

Seuraavassa on esitelty, miten vastaajat kokevat työhönvalmennuspalvelun tarpeen asiakkailleen.

On tarvetta	14	(58,3 %)
Ei ole tarvetta	1	(4,1 %)
Ei vastausta	9	(37,5 %)

Lisäksi kysyttiin sitä, kuinka suuri osa TYP:ien asiakaskunnasta vastaajien arvion mukaan hyötyisi työvalmentajapalvelun käytöstä. Vastausten perusteella palvelukeskuksissa nähdään työvalmentajien työ erittäin tarpeellisiksi. Ilmoitetuista luvuista ei voi vetää tarkkoja numeerisia johtopäätöksiä, mutta voidaan arvioida, että palvelukeskusten näkemyksen mukaan lähes puolet heidän asiakkaistaan hyötyisivät tai tarvitsisivat henkilökohtaista työvalmentajaa työllistyäkseen. Ainoastaan yksi vastaajista ilmoitti, että palvelulle ei ole tarvetta ja tällöinkin kyseisellä alueella oli kunnallista kuntouttavan työtoiminnan ohjausta korvaamassa työhönvalmennusta. On myös huomioitava, että vastaajista jopa yhdeksän jätti tähän kysymykseen vastaamatta ja syyksi voitaneen perustellusti todeta vähäinen kokemus ja palvelun sisällön vieraus.

4.2. Kohderyhmät

Kun kysyttiin, millaiselle kohderyhmälle työvalmentajapalvelu tulisi ensisijaisesti kohdistaa, kysymykseen vastattiin varsin aktiivisesti. Vaikka useassa vastauksessa oli nostettu esiin se, että palvelua tulisi tarjota sellaisille asiakkaille, joilla työelämään ja avoimille työmarkkinoille pyrkimiseen on realistiset mahdollisuudet ja motivaatiota, jäi vastauksista sellainen käsitys, että työhönvalmennuspalvelun ajateltiin erityisesti soveltuvan nuorille, mielenterveys- tai päihdekuntoutujille sekä vajaakuntoisille. Myös heikkolahjaisuus, pitkäaikaistyöttömyys, arkuus jne. koettiin perusteeksi palvelun tarpeelle.

Näyttääkin siltä, että työhönvalmennuspalvelua käytetään hyvin eri tavoilla ja hyvin monenlaisille kohderyhmille. Toisaalta työvalmentajat tekevät itse asiassa työkyvyn selvittämistyötä ja sosiaalityötä muistuttavaa yksilöohjausta sekä toisaalta todellista työhönvalmennusta tuetun työllistymisen mallin mukaan. Sinällään huomio on merkityksellinen palvelukeskuksia kehitettäessä ja vaikuttaa siltä, että palvelukeskuksissa on syytä miettiä, millaisia palveluja ostetaan ja millaisia palveluja palvelukeskus moniammatillisena verkostona voi itse asiakkailleen tarjota (vrt. kuntoutusohjaus, palveluohjaus jne.).

4.3. Palvelun saatavuus

Vastaukset palvelun saatavuuden osalta jakautuvat selkeästi kahteen osaan. Joillain alueilla palvelua koetaan olevan riittävästi tarjolla, kun taas useimmilla alueilla koetaan, että palvelun saatavuus ja palveluntuottajien välinen kilpailu on liian vähäistä tarpeeseen nähden. Tässäkin palvelun laatua kohtaan esitettiin kritiikkiä ja vastauksista ilmeni se, että vertailumahdollisuuksien puutteessa on mahdotonta arvioida laadukkuutta.

Työvalmennuskeskuksilta koettiin myös puuttuvan kontakteja avoimiin työmarkkinoihin ja jossakin nähtiin palvelukeskusten asiakkaiden tilanteet yksinkertaisesti niin vaikeiksi, ettei työvalmentajien palvelulle ollut käyttöä vaan pikemminkin tarvetta oli yksilölliselle palveluohjaukselle. Yleisesti ottaen näyttäisi kuitenkin siltä, että palveluntuottajia tarvittaisiin runsaasti lisää palvelun laadun, saatavuuden ja kilpailun varmistamiseksi.

Muissa ostopalveluissa palvelukeskuksissa oli keskitytty useimmiten erityyppisten ryhmämuotoisten palvelujen sekä kuntoutuspalvelujen, työkykyselvitysten yms. ostamiseen. Myös tehostettuja koulutuksia atk:sta, työnhausta jne. on ostettu sekä omana koulutuksena että ryhmätoimintana. Lisäksi erilaiset psykologiset tutkimukset sekä erikoislääkärikonsultaatiot ovat laajamittaisesti käytössä. Ryhmäpalveluissa korostuvat elämykselliset ja elämänhallintaa tukevat ryhmätoiminnot, vertaistukitoiminta, leirit jne.

5. Alueelliset työhönvalmennuspalvelun kehittämistarpeet

Kyselyssä työhönvalmennuspalvelun kehittämistarpeet –osio jaettiin kahteen eri osaan. Alueellisiin kehittämistarpeisiin ja siihen tarvittaviin menetelmiin sekä palvelun sisältöä koskeviin kehittämistarpeisiin ja menetelmiin, joista seuraavassa taulukoidut vastaukset.

a) Alueelliset kehittämistarpeet

	Kyllä	Ei	Ei vastausta
Koulutus	11	0	13
Tiedotus	13	0	11
Muuta	7	0	17

b) Palvelun sisällön kehittämistarpeet

	Kyllä	Ei	Ei vastausta
Lisätietoja	11	4	9
Tiedotusta	13	3	8
Koulutusta	11	3	10
Tukea verkostoitumiseen	11	3	10

TYP:it myös selvittivät avomuotoisissa vastauksissa kehittämistarpeitaan sanallisesti. Erityisesti kaivattiin kehittämistukea ja koulutusta hankinnan, palvelun sisältöjen ja laadun sekä työhönvalmennuspalvelun profiloinnin suhteen. Lisäksi toivottiin yhteistä palvelun kehittämistä niin muiden palvelukeskusten kuin palveluntuottajienkin kanssa. Näyttää siltä, että TYP:it kokevat sisältötietoutensa palvelusta olevan vielä vähäistä ja toisaalta myös hyvien käytäntöjen muotoutuminen on vielä kesken. Myös työnantajille suunnattua tiedottamista sekä palvelun sisällöstä että tavoitteista kaivattiin lisää. Vastausten perusteella kehittämistarpeita on runsaasti, koska lähes kaikki työhönvalmennuspalveluita ostavat ja myös useita niistä, jotka palvelua eivät vielä ole hankkineet, kaipasivat alueellista yhteistyötä palvelua kehittämään.

Ehdotuksia Vates-säätiölle kehittämistyön tukijana oli vastauksissa laidasta laitaan aina työpajan perustamisesta kehittämistyön koordinointiin. Säätiön tärkeimmäksi rooliksi voisi kuitenkin arvioida alueellisen verkostoitumisen edistämisen alueellisten yhteistilaisuuksien koordinoinnilla, joissa pyrittäisiin tarjoamaan yhteinen keskustelufoorumi palveluntuottajille ja TYP:eille. Toinen keskeinen tehtävä voisi olla itse tuetun työn menetelmän ja tavoitteiden avaaminen niin palveluntuottajille, -ostajille kuin työnantajillekin.

6. Loppuyhteenveto ja arviointi

TYP:ien vastausten perusteella työhönvalmennuspalveluiden käyttöönotto on ollut suhteellisen hidasta ja keskittynyt joko suurille paikkakunnille tai niille paikkakunnille, joissa on jo olemassa jokin suuri palveluntuottaja, jolla on ollut valmiuksia välittömästi tarjota työhönvalmennuspalveluja TYP:eille. Palvelu hakee selvästi vielä muotoaan ja työhönvalmennuksen erot esim. palveluohjaukseen ja kuntouttavaan sosiaalityöhön vaativat kirkastamista.

Eittämättä työhönvalmennukselle nähdään olevan runsaasti tarvetta, mutta avoimeksi kysymykseksi jää, hyötyvätkö palvelukeskusten asiakkaat palveluista vai olisiko palvelulle tilausta ennemminkin työvoimatoimiston peruspalveluiden piirissä. Palvelukeskusten asiakkaiden moniongelmaisuus näyttäisi usein ohjaavan työhönvalmennuspalvelua ennemminkin kuntoutuksen ja työkykyarvion (vrt. kuntoutusohjaus, palveluohjaus jne.) tyyppiseksi palveluksi kuin avoimille työmarkkinoille ohjaavaksi tuetun työllistymisen mukaiseksi toiminnaksi. Syynä voi olla, että palvelukeskukset ovat muussa ostopalvelutoiminnassaan keskittyneet yksilöllisten palveluiden sijasta ryhmämuotoisiin toimintoihin ja kaikissa keskuksissa ei kenties ole yksilölliseen ohjaukseen riittävästi resursseja, jolloin työhönvalmennuspalvelusta on haettu vaikeille asiakkaille vastausta yksilöllisen, intensiivisen ohjauksen tarpeeseen.

Kyselystä ilmeneekin, että vastauksissa työhönvalmennukseksi katsotaan hyvin monenlainen toiminta ja siltä vaaditaan myös mittavaa joustavuutta asiakkaiden tarpeiden mukaan. Tuetun työllistymisen standardin mukaista prosessitietämystä tai laadullista näkemystä palvelun tavoitteista, tarkoituksesta ja sopivasta kohderyhmästä ei ole vielä muodostunut. Lisäksi on huomattava, että palvelun hinnoittelu, määrä ja kilpailutus näyttäisi erityisesti vaativan yhteistä kehittämistyötä, jotta työhönvalmennuspalvelusta ei muodostu villiä, joka paikan höylää, jota tarjotaan vähän kaikkiin tilanteisiin ja millä hinnalla (niin ylä- kuin alakanttiin) tahansa.

Lopuksi voi todeta, että voimakkaaksi vaikutelmaksi kyselystä jäi, että työhönvalmennuspalvelujen laatu ja käyttö on vielä niin kirjavaa, että sekä palvelun tuottamisessa (tuotteistaminen, ammattitaidon laatu, työn rajaaminen, hinnoittelu jne.) että toisaalta palvelun ostamisessa (kohderyhmäprofilointi ja soveltuvuus, kokonaisprosessi -ajattelu, kuntoutuksen ja työhönvalmennuksen erot, hinnoittelu jne.) on todella paljon kehitettävää. Lisäksi kyselyn tulokset herättävät suuren kysymyksen siitä, ovatko palvelukeskusten asiakkaat lainkaan oikea kohderyhmä työhönvalmennuksen laajamittaiselle käytölle vai pitäisikö palvelu sittenkin ensisijaisesti kohdistaa työvoimatoimiston asiakkaille?