

Tiedekunta-Fakultet-Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos-Institution-Department Yhteiskuntapolitiikan laitos	
Tekijä-Författare-Author Häyhä, Jaana			
Työn nimi-Arbetets titel-Title Palvelukeskus osana paikallista sosiaalityön ja työhallinnon yhteistyötä : yhteistyöllä lisäarvoa?			
Oppiaine-Läroämne-Subject Sosiaalityö			
Työn laji-Arbetets art-Level Pro gradu		Aika-Datum-Month and year 2007-05-14	Sivumäärä-Sidantal-Number of pages 98 s.
<p>Tiivistelmä-Referat-Abstract</p> <p>Pro gradu –tutkielmassani tarkastelen Työvoiman palvelukeskus LYHDYN toimintaa. Lyhty on Lahden kaupungin, Päijät-Hämeen työvoimatoimiston ja Kelan yhteinen palvelupiste, jossa puolet työntekijöistä on kaupungin ja puolet työhallinnon virkailijoita. Kelan virkailija on tavattavissa Lyhdyssä päivän viikossa. Tutkimustani olen taustoittanut tarkastelemalla sosiaalitoimen ja työhallinnon välisiä tehtävien yhtymäkohtia, tehtävien jakoa ja yhteistyötä aina viime vuosisadan alusta alkaen tähän päivään asti.</p> <p>Tutkimukseni tarkoituksena oli selvittää, millaisia Lyhdyn asiakkaat ovat, mitä eri toimijat ovat odottaneet Lyhdyn palvelulta, saadaanko sosiaalitoimen ja työhallinnon yhteistyöllä työskentelyyn lisäarvoa, ja jos saadaan millaista hyötyä moniammatillisesta työstä on. Lisäksi olen selvittänyt sitä, millaisia ongelmia yhteistoiminnassa on esiintynyt.</p> <p>Tutkimustani varten haastattelin kolmea sosiaalitoimen edustajaa ja kolmea työhallinnon edustajaa. Osa haastatelluista työskentelee Lyhdyssä, osa on Lyhdyn ohjausryhmän jäseniä. Haastattelut muodostivat tutkimukseni pääaineiston. Haastattelujen lisäksi keräsin paikallislehdissä julkaistut Lyhtyä koskevat lehtiartikkelit, joista osaa olen käyttänyt tutkimuksessani antamaan kuvaa siitä julkisesta keskustelusta, mitä palvelukeskustoiminnasta Lahden alueella on käyty.</p> <p>Työvoiman palvelukeskus Lyhdyn asiakkaista suurin osa on pitkäaikaistyöttömiä ja moniongelmaisia. Työttömyyttä on monilla takana jopa 10-15-vuotta. Lisäksi suurella osalla asiakkaista on työttömyyden lisäksi fyysisiä, psyykkisiä ja/tai sosiaalisia ongelmia. Yleisimpinä ongelmina ovat mielenterveyden ongelmat sekä päihdeongelmat.</p> <p>Eri tahojen odotukset Lyhdyn toiminnalle poikkeavat toisistaan. Lahden kaupungin päättäjistä suuri osa odottaa Lyhdyttä asiakkaiden nopeaa työhön ohjaamista. Työhallinnon päättäjien mielestä Lyhdyn tehtävä on kartoittaa asiakkaan ongelmat ja jos mahdollista, poistaa työllistymisen esteet. Jos esteitä ei voida poistaa, tulisi asiakas siirtää sosiaalitoimen asiakkuuteen. Emotoimistojen virkailijat sekä sosiaalitoimessa että työhallinnossa odottavat asiakkaiden ongelmien ratkeavan Lyhdyssä niin, että asiakas ei enää palaa takaisin emotoimiston asiakkaaksi.</p> <p>Lyhdyn virkailijoiden kokemusten mukaan moniongelmaisten asiakkaiden palvelu on pitkäjänteistä työtä, joka vaatii yksilöllisiä ratkaisuja ja aikaa. Tuloksina virkailijat itse näkevät työllistymiseen tähtäävien toimenpiteiden lisäksi myös elämänhallintaan liittyvät ”pienet askeleet”.</p> <p>Palvelukeskuksen toiminnan hyötynä on muun muassa se, että asiakas saa lähes kaiken tarvitsemansa palvelun yhdestä pisteestä. Asiakkaalla on palvelukeskuksessa omat nimikkovirkailijat, jotka suunnittelevat asiakkaan kanssa etenemispolkua työmarkkinoille sekä ovat käytettävissä ja tukemassa asiakasta koko palveluprosessin ajan. Virkailijoille on kehittynyt moniammatillinen työskentelytapa palvelukeskustoiminnan aikana. Toisen työstä on opittu työskentelytapoja ja ennen kaikkea on opittu näkemään omaa työtä myös toisen ammattikunnan näkökulmasta. Työtä kehittäessään virkailijat ovat myös saaneet merkittävästi laajennettua yhteistyöverkostoa.</p> <p>Lyhdyn toiminnan kehittämiskohteita ovat edelleen muun muassa asiakkaaksi ohjaamisen kriteerien selventäminen, asiakasprosessin kesto, tulosten mittaaminen ja yhteisen tietojärjestelmän kehittäminen.</p>			
Avainsanat-Nyckelord-Keywords sosiaalitoimi työhallinto työvoimahallinto moniammatillisuus yhteistyö verkostot asiakkaat pitkäaikaistyöttömät pitkäaikaistyöttömyys moniongelmaisuus			
Säilytyspaikka-Förvaringsställe-Where deposited			
Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information			