



# LAUKAAN KUNNAN OTSO-PALVELUN KUVAUS

Kirsi Heino

Jyväskylän yliopisto

## Sisällys

1 JOHDANTO .....	2
2 OHJAUS.....	5
3 TYÖLLISYYSPALVELUT.....	6
4 AIKUISSOSIAALIPALVELUT.....	7
5 OSALLISUUS.....	9
5.1. Osallisuus OTSO-palveluissa .....	9
5.2. Kykyiisari osana osallisuuden mittaamista.....	10
6 YHTEISTYÖ ERI TAHOJEN KANSSA.....	11
6.1. Terveysthuolto.....	11
6.2. Talous- ja velkaneuvonta/Talousneuvola .....	13
6.3. Vattipaja .....	13
6.4. Seurakunta .....	13
6.5. Kirjasto .....	14
6.6. Toiminnan kehittäminen jatkossa.....	14
6.7. Tiedottaminen.....	14
7 LOPUKSI.....	14
LÄHTEET .....	15
MUUT LÄHTEET .....	15

## 1 JOHDANTO

Laukaassa aloitti 4.5.2021 OTSO-palvelu, joka on osa TASOS-taloudellinen toimintakyky ja sosiaalinen osallisuus –hanketta (2020-2023). TASOS-hanketta koordinoi Jyväskylän yliopiston Kokkolan yliopistokeskus Chydenius ja siihen osallistuvat Soiten (Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystaloudellisuuskeskus) ja Saarikan alueen kunnat (Kannonkoski, Karstula, Kivijärvi, Kyyjärvi, Saarijärvi) sekä Jyväskylä, Laukaa ja Äänekoski. TASOS-hanketta rahoittaa Euroopan sosiaalirahasto. KOSKE eli Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus puolestaan tukee kunnissa tapahtuvaa kehittämistyötä. (KOSKE 2021.)

TASOS-hankkeen tavoitteena on vahvistaa työelämän ulkopuolella olevien työkäisten sosiaalista osallisuutta ja parantaa heidän taloudellista toimintakykyään. Tavoitteena on kehittää kohderyhmälle asiakaslähtöistä ja vaikuttavaa palvelua, jonka lähtökohtana on asiakkaan omien voimavarojen tunnistaminen ja tukeminen. Hankkeessa on aikomuksena kokeilla yhteisöllisiä, luontolähtöisiä ja taloussosiaalityön menetelmiä. (KOSKE 2021.)

Laukaaseen perustettu OTSO-palvelu on työllisyyspalvelujen ja sosiaalipalvelujen toimialojen ylittävä palvelu osana työllisyyden kuntakokeilua, joka alkoi 1.3.2021 jatkuen 30.6.2023 saakka. OTSO-palvelu on joustava väylä eri viranomaispalveluiden välillä. Tavoitteena on mahdollisimman ehjä palvelupolku kuntalaisten työllisyyteen ja sosiaalipalveluihin liittyvissä asioissa. OTSO-palvelusta halutaan kehittää pysyvä toimintamalli Laukaaseen siten, että OTSO-palvelusta tehdään asiakkaiden tarpeet huomioiva ja sujuva yhteydenottokanava viranomaisiin ja palveluihin siten, että asiakas ohjataan tarvitsemiinsa palveluihin. OTSO-palvelu on suunnattu kaikille Laukaalaisille aikuisille ja siihen voi ottaa yhteyttä, vaikka ei olisi asiakkaana sosiaalitoimessa ja/tai työllisyyspalveluissa. Tarkoituksena on, että OTSO-palvelun asiointipiste on avoinna ja Laukaan kuntalaisten käytössä kerran viikossa tiistai-iltapäivisin klo 12-16. Osana OTSO-palvelua kehitetään yhteistyössä kolmannen sektorin kanssa erilaisia ryhmätoimintoja. Lisäksi kehitetään Chat-palvelua. (Laukaan kunta 2021.)

OTSO-palvelun osana on aloittanut Talousneuvola 18.5.2021. Talousneuvola on taloussosiaalityön uusi muoto, jota kokeillaan yhteistyössä TASOS-hankkeen ja ennakoivan talousneuvonnan hankkeen kanssa. Talousneuvolaan voivat ottaa yhteyttä kaikki talousvaikeuksissa olevat Laukaalaiset. Talousneuvolaan ei

tarvitse varata aikaa etukäteen ja asiointiin voi halutessaan hoitaa nimettömänä. Talousneuvolassa asiakkaalla on mahdollisuus keskustella yhdellä käynnillä sosiaalityöntekijän, talous- ja velkaneuvojan sekä ulosoton asiantuntijan kanssa, tarvittaessa käytetään etäyhteyksiä. Talousneuvola on osana OTSO-palvelua noin kerran kuussa erillisen aikataulun mukaisesti. (Laukaan kunta 2021.)

OTSO-palvelun tavoitteena on tarjota Laukaan kuntalaisille ennalta ehkäisevää palveluohjausta ja varhaista tukea. Tärkeintä on asiakkaan asian eteenpäin vieminen kartoittamalla asiakkaan kokonaistilanne mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Tavoitteena on vahvistaa kuntalaisten osallisuutta. OTSO-palvelussa yhteistyö yli organisaatorajojen on tärkeää ja tavoitteena onkin, että asiakas saa oikea-aikaisesti tarpeitaan vastaavia palveluja työllisyyspalveluissa ja sosiaalitoimessa.

Kun irtaudutaan sektorilähtöisyydestä ja organisaatiokeskeisyydestä, saadaan palvelut näyttämään asiakkaiden näkökulmasta selkeiltä, läpinäkyviltä, tarkoituksenmukaisilta ja helposti lähestyttäviltä. Palveluiden onnistumisessa keskeistä on saavuttaa ja säilyttää kuntalaisten ja asiakkaiden luottamus. (Blomgren, Karjalainen, Karjalainen, Kivipelto, Saikkonen ja Saikku 2016, 5.)

OTSO muodostuu sanoista ohjaus, työllisyyspalvelut, sosiaalipalvelut ja osallisuus. OTSO-palvelut on kuvattu tiivistetysti seuraavalla sivulla olevassa kaaviossa, jonka jälkeen jokaista osa-aluetta avataan tarkemmin tekstissä. Kaaviossa on käytetty lähteenä sosiaalipalveluiden kehittäjäsosiaalityöntekijältä ja työllisyyspalveluiden työkykykoordinaattorilta saatuja tietoja sekä osallisuuden osalta Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen nettisivuja (THL 2021).



## 2 OHJAUS

Sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301, 6§) mukaan kunnan on järjestettävä asukkailleen sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta siten, että tarvittaessa toimitaan yhteistyössä terveydenhuollon sekä muiden toimialojen kanssa. Kuntalainen voi saada sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta ilman, että hänet otetaan sosiaalitoimen asiakkaaksi (Liukko ja Nykänen 2019, 24).

Neuvonta ja ohjaus pitää sisällään yleistä palvelujärjestelmää koskevaa neuvontaa ja ohjausta siten, että asiakasta kuunnellaan ja pyritään näin tunnistamaan, mistä asiakkaan tilanteessa on kyse ja minkälaista palvelua asiakas mahdollisesti hakee tai tarvitsee. Asiakasta neuvotaan ja ohjataan hänen yksilöllisiin oikeuksiinsa liittyvissä asioissa. Mikäli asiakkaalle tarjotaan ratkaisuja ja ehdotetaan soveltuvia palveluja, ollaan lähellä palvelutarpeen arviointia. (Liukko ja Nykänen 2019, 24.)

OTSO –palvelu on kynnyksetön asiointipiste. Liukon ja Nykäsen (2019, 25) mukaan asiakkaan ohjautumista sosiaalipalveluihin tai raskaampiin palveluihin voidaan ennalta ehkäistä viemällä kunnallinen neuvonta ja ohjaus matalan kynnyksen toimipisteisiin. Lisäksi yhteistyö eri järjestöjen ja yksityisten toimijoiden kanssa on ennalta ehkäisevää toimintaa (Liukko ja Nykänen 2019, 25).

Asiakkaan elämäntilanne kartoitetaan kokonaisvaltaisesti yhteistyössä työllisyys- ja sosiaalipalveluiden kanssa. Kuten kaikessa muussakin ohjauksessa, myös OTSO-palvelussa on tärkeää kohdata asiakas kunnioittavasti ja arvostavasti. Ohjausta ja palvelua annetaan asiakaslähtöisesti huomioiden asiakkaan lähtökohdat ja tarpeet. Tavoitteena on ennaltaehkäisevä asiakaspalvelu ja varhainen tuki siten, että tunnustetaan asiakkaan omat voimavarat ja tuetaan asiakasta hänen tavoitteissaan. OTSO –palveluun voi ottaa yhteyttä kaikki laukaalaiset aikuiset riippumatta siitä, ovatko he työllisyyspalveluiden ja/tai sosiaalipalveluiden asiakkaita. Tarvittaessa asiakas ohjataan eteenpäin palveluissa, kuten talous- ja velkaneuvontaa tarvitsevat asiakkaat OTSO –palvelun sisällä toimivan talousneuvolan asiakkaiksi. OTSO –palvelun avulla pyritään tavoittamaan erityisesti sellaisia kuntalaisia, jotka hyötyvät monialaisesta palvelusta. OTSO –palvelussa autetaan sellaisia kuntalaisia, joille omien asioiden hoitaminen ilman viranomaisten apua tuottaa haasteita. OTSO –palvelussa voidaan auttaa asiakasta esimerkiksi eri etuuksien hakemisessa sekä yhteydenotoissa eri viranomaisiin ja yhteistyökumppaneihin.

### 3 TYÖLLISYYSPALVELUT

Työllisyyden kuntakokeilun tavoitteena on edistää työttömien työnhakijoiden työllistymistä ja koulutukseen ohjautumista entistä tehokkaammin sekä huolehtia siitä, että osaavaa työvoimaa olisi helpommin saatavilla. Työllisyyden kuntakokeilun avulla pyritään parantamaan erityisesti pidempään työttömänä olleiden sekä heikossa työmarkkina-asemassa olevien pääsyä työmarkkinoille. Tavoitteena on kehittää sellaisia työnhakijoille tarjottavia työllistymistä tukevia palveluja ja palvelumalleja, jotka auttavat tunnistamaan ja ratkaisemaan asiakkaiden yksilöllisiä palvelutarpeita, työllistymisen esteitä ja osaamisen kehittämistarpeita. (Jyväskylän seutu 2021.)

Työllisyyden kuntakokeilun asiakkaina ovat työttömät työnhakijat, jotka saavat työmarkkinatukea. Asiakkaina ovat myös sellaiset työmarkkinatukea saavat asiakkaat, jotka ovat työllistettynä palkkatuella tai, jotka ovat työllistymistä edistävässä palveluissa (työnhakuvalmennus, uravalmennus, koulutuskokeilu, ammatillinen työvoimakoulutus, omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella, työkokeilu, maahanmuuttajien kotoutumispalvelut, kuntouttava työtoiminta). Työllisyyden kuntakokeilun asiakkaita ovat myös maahanmuuttajataustaiset työttömät sekä kaikki alle 30-vuotiaat riippumatta siitä saavatko he työmarkkinatukea, peruspäivärahaa tai ansiopäivärahaa.

Työllisyyspalveluissa asiakkaan työllisyyteen liittyviä asioita hoitaa omavalmentaja. Kuntakokeiluhankkeessa on käytössä omavalmentaja –malli, jossa vastuu asiakkaan työllistymisen tukemisesta, jatkopolkujen suunnittelusta sekä tilanteen selvittämisestä keskittyy yhdelle työntekijälle. Omavalmentaja –mallissa painottuu oikea-aikaisiin palveluihin ohjaaminen ja henkilökohtainen, tarkoituksenmukainen ja tavoitteellinen asiakastyö. Asiakkaan työllistymiseen liittyvät palvelut hoidetaan kuntakokeilussa nykyistä kokonaisvaltaisemmin ja asiakasta palvellaan asiakaslähtöisesti organisaatiolähtöisyyden sijaan. Työllisyyskoordinaattori puolestaan hoitaa työllistämiseen liittyvää neuvontaa ja ohjausta. (Jyväskylän seutu 2021.)

Työkykykoordinaattori hoitaa terveyteen ja työkykyyn liittyviä asioita, kuten selvittää asiakkaan toimintakykyä ja kuntoutustarvetta, antaa kuntoutusneuvontaa ja –ohjausta sekä sovittaa tarvittaessa yhteen kuntoutuspalveluja. Työkykykoordinaattorille asiakkaat ohjautuvat omavalmentajan ja terveydenhuollon kautta sekä ottamalla itse suoraan yhteyttä. Työkykykoordinaattorin asiakkaita ovat osatyökykyiset tai

työkyvyttömät työttömät, jotka tarvitsevat tukea työ- ja toimintakyvyn selvittämiseen, virallisten hakemusten täyttämiseen, päätösten läpikäymiseen ja suunnitelmien tekemiseen. Tavoitteena on löytää asiakkaan omaan työ- ja toimintakykyyn sopiva työ, koulutusala, kuntoutus, terveydenhuollon palvelu tai työkyvyttömyyseläke.

Laukaassa toimii työllisyyspalveluiden alaisuudessa Nuorten startti, jossa kohderyhmänä ovat 17-29 vuotiaat työttömät sekä sellaiset nuoret, jotka tarvitsevat tukea arkeen elämänsä suuntaa miettiessään. Kohderyhmänä ovat lisäksi sellaiset nuoret, jotka ovat vailla opiskelupaikkaa tai, jotka ovat keskeyttäneet opintonsa. Nuoret ovat Startilla joko pajasopimuksella, kuntouttavassa työtoiminnassa tai työkokeilussa. Nuorten kanssa työskentelee nuorten starttivalmentaja. Startilla toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan tilanteiden ja nuorten toiveiden mukaan. (Laukaan kunta 2021.)

Työllisyyspalveluiden sisällä toimii myös Ohjaamo, joka tarjoaa alle 30-vuotiaille nuorille tietoa ja neuvontaa sekä ohjausta koulutukseen, työllistymiseen ja hyvinvointiin liittyvissä asioissa. Nuorille alle 29-vuotiaille on lisäksi tukena etsiviä nuorisotyöntekijöitä, jotka auttavat nuoria erilaisissa arjen asioissa ja ongelmassa. Yhteistyön pohjana ovat nuoren yksilölliset toiveet ja tavoitteet, ja työskentely etsivän nuorisotyöntekijän kanssa perustuu luottamuksellisuuteen ja vapaaehtoisuuteen. (Laukaan kunta 2021.)

Työllisyyden kuntakokeilussa asiakas tapaa kasvotusten ensin omavalmentajan, joka ohjaa tarvittaessa asiakkaan työkykykoordinaattorille tai aikuissosiaalityöhön. Omavalmentaja voi tarvittaessa kutsua työkykykoordinaattorin tai aikuissosiaalityöntekijän mukaan esimerkiksi monialaisen työllistämissuunnitelman päivittäispalaveriin asiakkaan suostumuksella. Omavalmentaja voi konsultoida OTSO-palvelun työntekijöitä tai järjestää asiakastapaamisen OTSO-palveluun.

## 4 AIKUISSOSIAALIPALVELUT

Aikuissosiaalipalveluissa työskentelee kaksi aikuissosiaalityöntekijää, nuorten aikuisten sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, jälkihuollon sosiaaliohjaaja, johtava sosiaalityöntekijä sekä kaksi sosiaalisen kuntoutuksen ohjaajaa. Aikuissosiaalityön asiakastyön tavoitteena on ennaltaehkäistä ongelmia ja parantaa asiakkaan



elämänhallintaa siten, että asiakasta tuetaan ylläpitämään ja parantamaan jokapäiväistä selviytymistään, taloudellista toimeentuloa ja oman toimintaympäristön vuorovaikutussuhteita. (Laukaan kunta 2021.) Liukon ja Nykäsen (2019, 37) mukaan sosiaalityö on vuorovaikutteista muutos- ja auttamistyötä. Karjalainen, Metteri ja Strömberg-Jakka (2019, 43) puolestaan toteavat, että sosiaalityöntekijän tehtävänä on hallita kokonaisuuksia sekä arvioida asiakkaan kokonaistilannetta ja suunnitella sen pohjalta tuen tarvetta. Sosiaalityöntekijä vastaa asiakkaan palvelukokonaisuuksista ja moniammatillisesta yhteistyöstä. (Karjalainen ym. 2019, 43.)

Mikäli sosiaalitoimen asiakas tarvitsee ohjausta koulutussuunnitelmiin tai työllistymiseen liittyvissä asioissa, otetaan asiakkaan kanssa yhteys työllisyyspalveluihin. Tarvittaessa varataan yhteinen aika OTSO-palveluun, jossa aikuissosiaalityön työntekijä ja työllisyyspalveluiden työntekijä tapaavat asiakkaan yhteistyössä. OTSO-palvelussa asiakkaan tilannetta tarkastellaan kokonaisvaltaisesti, asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Sosiaalinen kuntoutus tarkoittaa ”sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi.” Sosiaalista kuntoutusta on myös valmennus arkipäivän toiminnoista suoriutumiseen ja elämänhallintaan, ryhmätoiminta ja tuki sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin sekä muut tarvittavat sosiaalista kuntoutumista edistävät toimenpiteet. (Sosiaalihuoltolaki 3 luku, 17§.)

Asiakkaan elämäntilannetta voidaan parantaa tavoitteellisten luontolähtöisten menetelmien avulla yksilötasolla sekä yhteisöissä, joissa asiakas elää. Luontolähtöisten menetelmien avulla voidaan tarjota asiakkaalle sellaista toimintaa, joka rohkaisee osallistumaan ja joka antaa asiakkaalle merkityksellisyyden kokemuksia. Aikuissosiaalityössä voidaan vahvistaa voimavaralähtöistä työtettä luontolähtöisten menetelmien avulla. Luontolähtöisyys tarkoittaa esimerkiksi asiakkaan tapaamista mahdollisuuksien mukaan muualla kuin toimistolla. Osalla asiakkaista on helpompaa puhua asioistaan ulkona, esimerkiksi omalla pihalla, kävelyllä metsässä, laavulla tai puutarhanhoidon lomassa. (KOSKE 2021.) OTSO-palvelun asiakastapaamisissa kokeillaan soveltuvien osin luontolähtöisyyttä, joka on yhtenä tavoitteena TASOS-hankkeessa, johon myös OTSO-palvelu linkittyy.

## 5 OSALLISUUS

### 5.1. Osallisuus OTSO-palveluissa

OTSO-palvelussa, kuten myös erikseen työllisyys- ja sosiaalipalveluissa, on olennaista ymmärtää osallisuuden merkitys asiakkaiden elämässä. Osallisuus on olemista, toimimista ja osallistumista ja se rakentuu ihmisen ollessa vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Asiakkaan osallisuuden kokemuksiin vaikuttavat erilaiset asiat, kuten oman elämän ja elinympäristön ymmärrettävyys ja hallittavuus sekä kokemus merkityksellisyydestä. Mikäli asiakas kokee elämänsä ja maailmansa merkitykselliseksi, voi hän myös paremmin ymmärtää ja hallita omaa elämäänsä. Elämän merkitykselliseksi kokeminen ohjaa asiakasta panostamaan voimavarojaan asioihin, joita kokee itselleen tärkeiksi. Asiakkaan oman elämän hallittavuus paranee, mikäli asiakas saa kokemuksen siitä, että pystyy itse vaikuttamaan omiin asioihinsa. Vastaavasti, jos asiakas ei esimerkiksi ymmärrä saamaansa toimeentulotukipäätöstä, ei hän pysty myöskään siihen vaikuttamaan. Asiakkaan elämän hallittavuutta ja ymmärrettävyyttä voidaan lisätä kohtelemalla asiakasta kunnioittavasti sekä antamalla asiakkaalle aikaa ja tilaa pohtia päätöksiään. (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari ja Keto-Tokoi 2017, 15-16, 25.)

Isola ym. (2017, 23) esittävät kolme osallisuuden osa-aluetta, joista ensimmäisenä on osallisuus omaan elämään. Toisena osallisuuden osa-alueena on osallisuus vaikuttamisprosesseihin palveluissa, lähipiirissä, elinympäristössä ja yhteiskunnassa. Kolmantena on paikallinen osallisuus, joka pitää sisällään erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin sekä elämän merkityksellisyyttä ja arvokkuutta lisääviin vuorovaikutussuhteisiin liittymisen siten, että ihminen kokee pystyvänsä vaikuttamaan resurssien jakamiseen. (Isola ym. 2017, 23.)

Asiakkaan osallisuutta omassa elämässään voidaan lisätä esimerkiksi tarjoamalla sellaisia tilaisuuksia toimintaan, joissa on mahdollisuus luoda yhteyksiä muihin ihmisiin. Asiakasta tuetaan toimimaan itsenäisesti, asiakkaan elämän ennakoitavuutta vahvistetaan sekä lisätään asiakkaan toimintaympäristön ymmärrettävyyttä. (Isola ym. 2017, 25.)

Oman elämän osallisuutta on se, ”että voi elää kuultuna, nähtynä, arvostettuna, ymmärrettynä ja merkityksellisenä osana erilaisia suhteita, ryhmiä ja yhteisöjä.” Osallisuutta on se, että pystyy vaikuttamaan oman elämänsä kulkuun, toimintaansa ja palveluunsa. (Isola ym. 2017, 25.)

Tavoitteena on OTSO-palvelussa etsiä yhdessä asiakkaan kanssa hänelle sopivia yksilöllisiä ratkaisuja ja tarkoituksenmukaisia palveluita siten, että asiakas kokee tulleen nähdyksi ja kuulluksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja tuetaan asiakkaan omaehtoista osallistumista palveluun ja eri toimintoihin. Asiakkaan osallisuutta edistää se, että hän saa kokea tasavertaisuutta muiden ihmisten kanssa kuulumalla muun muassa itselle tärkeisiin yhteisöihin. Talousneuvolan avulla asiakkaan osallisuutta parannetaan varmistamalla asiakkaalle turvatumpi toimeentulo. Asiakkaan osallisuutta lisäksi osallistuminen mahdollisuuksien mukaan toimintojen ja palvelujen kehittämiseen.

## 5.2. Kykyviisari osana osallisuuden mittaamista

Kuntakokeilussa on käytössä Kykyviisari, joka on vastaajan omaan arvioon perustuva työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä. Asiakas saa Kykyviisarin avulla suuntaa -antavan arvion muun muassa kokemastaan työ- ja toimintakyvystään, osallisuudestaan ja hyvinvoinnistaan. Kykyviisari on menetelmä, jonka avulla asiakas pääsee näkemään omassa työ- ja toimintakyvyssä tapahtuneet muutokset. Kykyviisari tehdään tarvittaessa puolen vuoden välein uudestaan. (Työterveyslaitos 2021.) Kykyviisari on kehitetty avuksi työkyvyn mittaamiseen ja sen avulla voidaan arvioida muun muassa kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuutta.

Työkyky on työn ja ihmisten voimavarojen välinen suhde. (Työterveyslaitos 2021.) Työkyvyn perustana ovat terveys ja toimintakyky, osaaminen, arvot, asenteet ja motivaatio sekä työ, työolot, työyhteisö ja johtaminen. Yksilön työkykyyn vaikuttavat omalta osaltaan perhe ja lähiyhteisö sekä kulloinenkin toimintaympäristö. (Työturvallisuuskeskus 2021.) Toimintakyky puolestaan voidaan jakaa fyysiseen, psyykkiseen, kognitiiviseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn (THL 2021.)

Kykyviisari jakautuu yhdeksään eri osa-alueeseen, joista ensimmäisenä on vastaajan esitiedot, kuten ikä ja sukupuoli. Hyvinvointiosiossa kartoitetaan muun muassa vastaajan yleistä toimintakykyä ja koettua työkykyä. Kolmantena osa-alueena on osallisuus eli sosiaalinen toimintakyky ja sosiaalinen kanssakäyminen. Mieli -osiossa kartoitetaan asiakkaan psyykkistä toimintakykyä ja arki –osiossa arjesta selviytymistä. Tai-

dot –osiossa mitataan vastaajan kognitiivista toimintakykyä ja osaamista ja keho –osiossa puolestaan fyysistä toimintakykyä. Kykyviisarin lopuksi kysellään vastaajan taustatietoja, kuten koulutustaustaa sekä työ ja tulevaisuus –osiossa muun muassa työllisyystilannetta ja muutostoiveita. (Työterveyslaitos 2021.)

Kykyviisaria käydään tekemässä muun muassa Vatti-pajalla kuntouttavassa työtoiminnassa oleville asiakkaille. Kykyviisari täytettäisiin sekä kuntouttavan työtoiminnan alussa, että lopussa. Tavoitteena on, että työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajat osallistuvat yhdessä asiakkaan kanssa Kykyviisarin täyttämiseen ja tulosten tulkintaan. Asiakas voi täyttää Kykyviisarin joko itsenäisesti, omavalmentajan tai työkykykoordinaattorin kanssa. Mikäli asiakas haluaa ja pystyy täyttämään Kykyviisarin itsenäisesti kotonaan, lähetetään hänelle sähköpostilinkki, jonka kautta asiakas pääsee täyttämään Kykyviisarin. Tuloksista keskustellaan yhdessä omavalmentajan kanssa tapaamisella. Toisena vaihtoehtona on, että asiakas täyttää Kykyviisarin tapaamisella ja tuloksia katsotaan yhdessä omavalmentajan kanssa läpi. Kolmantena vaihtoehtona on, että asiakasta haastatellaan ja täytetään yhdessä asiakkaan kanssa Kykyviisaria. Kykyviisarin täyttämiseen osallistuminen on vapaaehtoista.

## 6 YHTEISTYÖ ERI TAHOJEN KANSSA

### 6.1. Terveysthuolto

Laukaan työllisyys- ja sosiaalipalveluissa tiivistetään edelleen yhteistyötä terveydenhuollon kanssa. Tarkoituksena on tiivistää yhteistyötä erityisesti Laukaan terveysaseman palveluohjaajan kanssa. Tällä hetkellä seututerveyskeskuksen palveluohjaajan voi tavata OTSO-palvelussa kerran kuukaudessa tai sovitusti myös useammin. Laukaan terveysasema on osa Keski-Suomen seututerveyskeskusta. Seututerveyskeskuksen omistaa Keski-Suomen sairaanhoitopiirin kuntayhtymän liikelaitos, joka on perustettu vuoden 2011 alussa. Seututerveyskeskuksen tehtävänä on tuottaa perusterveydenhuollon palveluita Laukaan lisäksi Joutsan, Luhangan, Toivakan, Keuruun, Multian, Petäjäveden ja Konneveden kuntien asukkaille. Jokaisessa edellä mainitussa kunnassa on oma terveysasema ja sen lisäksi Keuruun Haapamäellä ja Laukaan Lievestuoreella on terveysasemien sivuvastaanotot. (Keski-Suomen seututerveyskeskus 2021.)

Laukaan terveysaseman palveluohjaus on matalan kynnyksen neuvontaa, ohjausta ja tukea kaikille perusterveydenhuollon asiakkaille. Terveystaseman palveluohjaajan tehtävänä on antaa asiakkaille tietoa terveys- ja sosiaalipalveluista, erilaisista etuuksista, kuntoutuksesta ja muista tukitoimista. Palveluohjaaja

ohjaa asiakkaita etuuksien ja palvelujen hakemisessa sekä palvelujen yhteensovittamisessa. Terveysaseman palveluohjaajan tehtävänä on kiinnittää erityistä huomiota sellaisiin asiakkaisiin, jotka tarvitsevat laaja-alaisesti yhteen sovitettavia palveluja, paljon palveluja tai, jotka ovat erityisen tuen tarpeessa. Palveluohjauksen tavoitteena ja tarkoituksena on tukea asiakkaiden selviytymistä, omatoimisuutta ja osallisuutta heidän omassa elämäntilanteessaan.

Asiakkaan asioiden hoitamista edistää se, että viranomaiset ovat yhteydessä keskenään sekä ottavat yhteyttä asiakkaaseen päin. Toimintakäytäntö sovitaan jokaisen asiakkaan kanssa asiakkaalle sopivalla tavalla. Monialainen yhteistyö on tärkeää sen vuoksi, että asiakas saa tarpeitaan vastaavaa palvelua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Toisin sanoen OTSO-palvelussa asiakkaan asioita pyritään hoitamaan yhteistyössä tavalla, jossa asiakas on keskiössä. Onnistuneen yhteistyön perustana ovat myönteinen asenne yhteistyöhön, yksimielisyys yhteisistä tavoitteista, toisen työn arvostus, avoin keskusteluilmapiiri, riittävä aika yhteistyölle sekä yhteistyökumppaneiden ja heidän työnsä sisällön tunteminen (Hujala, Taskinen, Oksman, Kuronen, Karttunen ja Lammintakanen 2019, 592).

Yhteistyötä terveydenhuollon kanssa tehdään työllisyyspalveluissa myös siten, että työllisyyspalveluista ohjataan asiakas tarvittaessa terveysasemalle terveydenhoitajan vastaanotolle työttömien terveystarkastukseen, joka on asiakkaalle maksuton. Terveystarkastuksessa kartoitetaan asiakkaan perusterveydentilaa monipuolisesti ja terveydenhoitaja ohjaa työttömän tarvittaessa lääkärin, psykologin, depressiohoitajan tai muun tarvittavan terveydenhuollon ammattilaisen vastaanotolle. Työkykykoordinaattori yhdessä terveydenhoitajan kanssa tukee asiakasta hänen työllistymissuunnitelmansa toteuttamisessa tilanteissa, joissa asiakkaan terveydentila vaikuttaa asiakkaan työllistymiseen. (Laukaan kunta 2021.)

Lisäksi aikuissosiaalityöntekijä, työkykykoordinaattori ja omavalmentajat tekevät yhteistyötä Laukaan päihde- ja mielenterveyspalveluiden kanssa. Asiakas saa mielenterveyspalveluista tarvitsemaansa ohjausta, neuvontaa, psykososiaalista tukea sekä kriisitilanteiden psykososiaalista tukea. Mielenterveyden häiriöiden tutkimus, hoito ja kuntoutus kuuluvat mielenterveyspalveluiden tehtäviin, myös päihdeongelmia hoidetaan mielenterveyspalveluissa. Laukaan mielenterveyspalvelut kuuluvat osaksi seututerveyskeskuksen palveluita. Laukaassa tehdään lisäksi kotikuntoutusta eli kotikäyntejä, kuntoutusta ja ohjausta arjen askareissa. (Keski-Suomen seututerveyskeskus 2021.)

## 6.2. Talous- ja velkaneuvonta/Talousneuvola

Talous- ja velkaneuvonnan kanssa järjestetään talousneuvonnan ryhmiä muun muassa Laukaalaisille nuorille aikuisille. Syksyllä 2021 on tarkoitus kehittää osaksi talousneuvolaa Chat-palvelua, jotta asiakkailla olisi entistä matalampi kynnyks ottaa yhteyttä talous- ja velkaongelmissa talousneuvolaan. Työllisyyspalveluissa omavalmentajat ja sosiaalitoimistossa palveluohjaajat voivat ohjata asiakkaita ottamaan yhteyttä talousneuvolaan, mikäli he arvioivat asiakkaan tarvitsevan taloudellisten vaikeuksien lisäksi aikuissosiaalityöntekijän ohjausta ja tukea. Koska työkykykoordinaattori on mukana OTSO-palvelussa, on hänen arviointi- ja neuvontatyöpanoksensa käytettävissä myös talousneuvolan aukioloaikoina. Talousneuvolan lisäksi taloussosiaalityön menetelmiä voidaan hyödyntää kaikessa asiakastyössä, mutta sellaiset asiakkaat, joilla on monimutkaisempia talous- ja velkaongelmia, on hyvä ohjata talousneuvolan avun piiriin. Talousneuvolan käytössä on muun muassa takuusäätiön materiaalit liittyen taloussosiaalityöhön. Halutessaan työntekijät voivat hyödyntää työssään takuusäätiön tuottamaa materiaalia, joka liittyy taloussosiaalityöhön.

## 6.3. Vattipaja

Tarkoituksena on, että OTSO-palvelu on saatavilla Vattipajan asiakkaille. Vattipaja on Laukaan kunnan vapaa-aikatoimen alaisuudessa toimiva työpaja, jossa pyritään työnteon ja siihen liittyvän valmennuksen avulla parantamaan yksilön valmiuksia hakeutua työhön ja koulutukseen. Vattipajalla työtä voi tehdä palkkatuettuna, työkokeilussa, kuntouttavassa työtoiminnassa tai pajan omalla sopimuksella. (Laukaan kunta 2021.)

## 6.4. Seurakunta

Laukaan seurakunnan diakoniatyöntekijän kanssa tehdään yhteistyötä muun muassa siten, että pohditaan yhdessä, miten saadaan yhteys Laukaan yksinäisiin miehiin ja naisiin. Diakoniatyöntekijät auttavat kuntalaisia silloin, kun heillä on käytännöllistä ja taloudellista tuen tarvetta, yksinäisyyttä, mielenterveysongelmia, päihteiden käyttöä, ihmissuhdevaikeuksia, elämäkriisejä sekä monenlaisia muita ongelmia. Lisäksi diakoniatyöntekijät järjestävät erilaista ryhmä-, leiri- ja retkitoimintaa. (Laukaan seurakunta 2021.)  
Tavoitteena on ryhmätoiminnan kehittäminen.

## 6.5. Kirjasto

OTSO-palvelun puitteissa on tarkoitus tehdä yhteistyötä kirjaston kanssa siten, että jalkaudutaan lähikirjastoille (Vihtavuori, Leppävesi, Lievestuore). Jalkautumisen tavoitteena on tuoda OTSO-palvelu lähemmäs kuntalaisia siten, että myös Laukaan sivukylien asukkailla olisi mahdollisuus tavata viranomaisia matalla kynnyksellä ja yli toimialarajojen.

## 6.6. Toiminnan kehittäminen jatkossa

OTSO-palvelussa on tavoitteena kehittää ryhmätoimintaa yhteistyössä työllisyyspalveluiden ja sosiaalipalveluiden kanssa. Aiemmin työllisyyspalvelut on järjestänyt ryhmätoimintaa. Nyt on tarkoitus tehdä tiiviimpää yhteistyötä ja saada molemminpuolinen hyöty. Lisäksi yhteistyötä kehitetään muun muassa seuraavien tahojen kanssa:

- Laukaan Hype eli Hyvinvointi- ja perhekeskus -> esim. OTSO-palvelun teemapäivä hyvinvointi- ja perhekeskuksessa
- Liikkuva Laukaa –hanke -> työttömille suunnattujen liikuntapalvelujen kehittämistä
- Järjestöt; mm. Martat, SPR -> ryhmätoimintaan mukaan
- Laukaan kansalaisopisto -> Inspis jatkuu ja kehitetään uusia teemoja

## 6.7. Tiedottaminen

OTSO-palveluun liittyvä ajankohtainen tiedottaminen hoidetaan sosiaalisen median –kanavia (muun muassa Instagram) sekä Laukaan kunnan nettisivuja hyödyntäen. OTSO-palvelua ja talousneuvolaa mainostetaan kunnan eri palveluiden, kuten sosiaalipalveluiden, työllisyyspalveluiden ja terveysaseman ilmoitustauluilla ja seinillä.

## 7 LOPUKSI

Tämä raportti on laadittu prosessikuvaukseksi Laukaan kunnan uuteen OTSO-palveluun. Raporttia ja raportissa olevaa kaaviota käytetään esitellessä OTSO-palvelua muun muassa kuntapäätäjille (perusturvalautakunta, kunnanhallitus, kunnanvaltuusto) sekä muille yhteistyötahoille kuvaamaan uutta palvelua.

## LÄHTEET

Blomgren, Sanna; Karjalainen, Jouko; Karjalainen, Pekka; Kivipelto, Minna; Saikkonen, Paula; Saikku, Peppi (2016) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. THL. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN\\_ISBN\\_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN_ISBN_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hujala, Anneli; Taskinen, Helena; Oksman, Erja; Kuronen, Risto; Karttunen, Anna; Lammintakanen, Johanna (2019) Sote-ammattilaisten monialainen yhteistyö: Paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat etusijalle. THL. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138878/YP1905-6\\_Hujalaym.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138878/YP1905-6_Hujalaym.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Isola, Anna-Maria; Kaartinen, Heidi; Leemann, Lars; Lääperi, Raija; Schneider, Taina; Valtari, Salla; Keto-Tokoi, Anna (2017) Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. THL. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Karjalainen, Pekka; Metteri, Anna; Strömberg-Jakka, Minna (2019) Tiekartta 2030: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja 41/2019. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/16161>

Liukko, Eeva & Nykänen, Eeva (2019) Sosiaalityön tulevaisuus. Sosiaalityö julkisena hallintotehtävänä. Sosiaali- ja terveysministeriö. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161660>

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

## MUUT LÄHTEET

Jyväskylän seutu. 2021. ”Työllisyyden kuntakokeilu”. Viimeksi muokattu 12.8.2021. <https://www.jyvaskylanseutu.fi/tyollisyyskokeilu-1>

Keski-Suomen seututerveyskeskus. 2021. ”Mielenterveyspalvelut”. <https://www.seututk.fi/fi-FI/Palvelut/Mielenterveyspalvelut>

Keski-Suomen seututerveyskeskus. 2021. ”Seututerveyskeskus”. <https://www.seututk.fi/fi-FI/Seututerveyskeskus>

KOSKE. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. 2021. ”Ekososiaalinen sosiaalityö – yhteisölliset ja luontolahtoiset menetelmät TASOS- hankkeessa”. Viimeksi muokattu 13.8.2021. <https://koskeverkko.fi/ekososiaalinen-sosiaalityo-yhteisolliset-ja-luontolahtoiset-menetelmat-tasos-hankkeessa/>

KOSKE. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. 2021. ”TASOS – Taloudellinen toimintakyky ja sosiaalinen osallisuus (2020–2023)”. Viimeksi muokattu 12.8.2021. <https://koskeverkko.fi/tasos-taloudellinen-toimintakyky-ja-sosiaalinen-osallisuus/>



Laukaan kunta. 2021. "Aikuissosiaalityö". Viimeksi muokattu 13.8.2021. <https://www.laukaa.fi/asukkaat/hyvinvointi-ja-terveys/aikuis-ja-perhesosiaalityo/#d43456ae>

Laukaan kunta. 2021. "Nuorille (16-29 -vuotiaat)". Viimeksi muokattu 13.8.2021. <https://www.laukaa.fi/tyo-ja-yrittaminen/tyollisyyspalvelut/nuorille/#d43456ae>

Laukaan kunta. 2021. "Nuorten startti". Viimeksi muokattu 13.8.2021. <https://www.laukaa.fi/asukkaat/kasvatus-ja-opetus/nuoret/nuorten-startti/#d43456ae>

Laukaan kunta. 2021. "OTSO-palvelu". Viimeksi muokattu 12.8.2021. <https://www.laukaa.fi/tyo-ja-yrittaminen/tyollisyyspalvelut/tyollistamisen-kuntakokeilu/otso-palvelu/#0a5482ce>

Laukaan kunta. 2021. "Työttömien terveystarkastus". Viimeksi muokattu 13.8.2021. <https://www.laukaa.fi/tyo-ja-yrittaminen/tyollisyyspalvelut/tyollistamisen-kuntakokeilu/tyottomien-terveystarkastus/#d8b5e4b4>

Laukaan kunta. 2021. "Vattipaja – Meijän paja". Viimeksi muokattu 13.8.2021. <https://www.laukaa.fi/tyo-ja-yrittaminen/tyollisyyspalvelut/tyopajatoiminta/vattipaja/#0a5482ce>

Laukaan seurakunta. 2021. "Diakoniatyö ja lähetys". Viimeksi muokattu 13.8.2021. <https://www.laukaan-seurakunta.fi/yhteystiedot/diakonia-ja-lahetys>

THL. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2021. "Mitä toimintakyky on?". Viimeksi muokattu 13.8.2021. <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on>

THL. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2021. "Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet". Viimeksi muokattu 12.8.2021. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johdaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>

Työterveyslaitos. 2021. "Kykyviisari jakautuu seuraaviin osa-alueisiin". Viimeksi muokattu 13.8.2021. <https://sivusto.kykyviisari.fi/kokeile-kykyviisaria/>

Työterveyslaitos. 2021. "Mikä on kykyviisari". Viimeksi muokattu 13.8.2021. <https://sivusto.kykyviisari.fi/tietoa-kykyviisarista/mika-on-kykyviisari/>

Työturvallisuuskeskus. 2021. "Työkyky on työhyvinvoinnin perusta". Viimeksi muokattu 13.8.2021. <https://ttk.fi/files/5222/Tyokyky-on-tyohyvinvoinnin-perusta.pdf>