

Matalan kynnyksen palveluohjaus - Tietoluukku

Matalan kynnyksen palveluohjaus on toimintatapa, jossa pääosin työttömän asiakkaan tilannetta selvitetään yhdessä asiakkaan ja tämän valitsemien yhteistyötahojen kanssa. Käytäntö sijoittuu aikuissosiaalityön, erityisesti palveluohjauksen sovellusalueelle.

1 Toimintaympäristö, jossa hyvä käytäntö on tuotettu

Matalan kynnyksen palveluohjaus -toimintamallia on kehitetty ensin opetusministeriön kehittämisrahalla vuonna 2001 ja vuosina 2002–2004 EQUAL -yhteisöaloiteohjelmaan liittyvänä ESR -projektina. Vuodesta 2005 alkaen ohjaustoiminta on jatkunut pienimuotoisesti opiskelijoiden toteuttamana ja opettajien ohjaamana.

Matalan kynnyksen palveluohjausta on toteutettu pääasiallisesti Tampereen seudun työttömät ry:n tiloissa Tampereen ydinkeskustassa, mutta käytäntöä laajennettiin projektin aikana seutukunnan eri työttömien yhdistyksiin. Pirkanmaan ammattikorkeakoulun sosiaalialan yksikkö on ollut keskeinen suunnittelu- ja toimijataho koko toiminnan ajan.

Kehittämishanke alkoi vuonna 2000 ammattikorkeakoulun sosiaalialan oppimisympäristön kehittämisestä: asiakaslähtöistä palveluohjausta oppii parhaiten toteuttamalla sitä. Tampereen seudun työttömien yhdistyksen työpajoilla on yleensä n. 50 henkilöä työllistettynä ja alun alkaen palveluohjausta tarjottiin näiden henkilöiden tarpeisiin. Opetukselliset tavoitteet ja työllistymiseen liittyvät tavoitteet kohtasivat. Aloite kehittämishankkeeseen tuli PIRAMK:in sosiaalialan yksiköstä.

Palvelupiste avattiin työttömien toimintakeskuksessa tammikuussa 2001. Ei tiedetty, onko tällaisella toiminnalla tarvetta, mutta varsin pian ilmeni, että tällaista palvelua tarvitaan. Asiakkaan asiat ovat monimutkaisia ja liittyvät moniin pulmiin, kuten taloudelliset etuudet, velka-asiat, asuntoasiat, työnhaku, koulutusasiat, lastenhuoltoon liittyvät asiat, mielenterveyskysymykset jne. Niiden selvittely vaatii aikaa ja asiakkaat saivat tulla selvittämään asioitaan työajalla. Vastaanotossa toimi opintojensa loppuvaiheessa oleva sosionomi-opiskelija, joka sai ohjausta opettajaltaan.

Palvelupiste toimi aivan aluksi eräänlaisena pilottina ESR - projektille: selvä tilaus toiminnalle oli olemassa. Niinpä työministeriö puolsi Tietoluukun mukaan ottamista seutukunnalliseen Työn Tiet – projektiin innovatiivisuutensa ansiosta. Tämä merkitsi projektiohjaajan palkkaamista palveluohjauksesta vastaavaksi henkilöksi sekä riittävää resursointia PIRAMK:in sosiaalialan yksikölle toiminnan kehittämiseen.

Matalan kynnyksen palvelupisteen - Tietoluukun – käytännön tavoitteina projektin aikana olivat

- tarjota monimuotoista sosiaalipalvelu- ja toimeentuloturvaohjausta erityisesti työllistymisen esteiden vähentämiseksi ja työllistymismahdollisuuksien löytämiseksi
- tarjota tukityöllistetyille mahdollisuus fyysisten, psyykkisten ja sosiaalisten voimavarojen kartoitukseen

- tuottaa asiakaslähtöiset sosiaalietuusverkkosivut
- kokeilla toiminnallisia menetelmiä asiakkaan tukemiseksi
- luoda uusia oppimisympäristöjä hyväksikäyttäen sosiaali- ja terveysalan moniammatillista yhteistyötä ja verkottumista
- tuottaa työvoimahallinnon ja työllisyysprojektien tarpeisiin sopivaa erityisosaamista kehittämällä sosiaali- ja terveysalan koulutusta

Projektirahoituksen päättymisen jälkeen tavoitteet muuttuivat käytännön alkuvaiheen tavoitteiksi: tarjota asiakkaille aikaa asioiden selvittelyyn, tukea ja tietoa sosiaalityön eettisten periaatteiden mukaisesti.

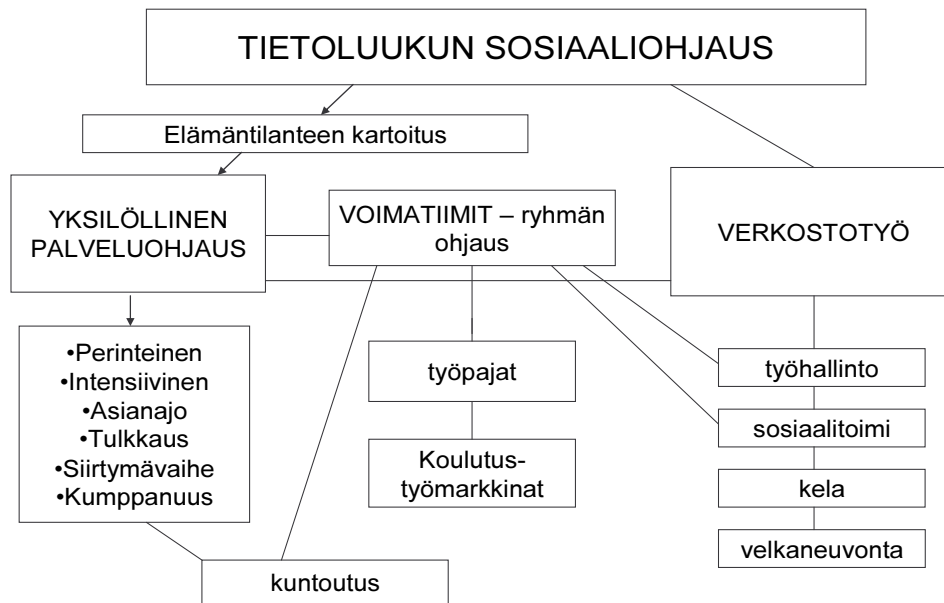
Tietoluukun tietoperusta muodostuu seuraavista teoreettisista lähtökohdista:

- Tavoite- ja asiakaslähtöinen sosiaalityö
- Verkostomainen palveluohjaus
- Toimintavoiman teoreettinen ja sen käytännöllinen sovellus ryhmätoiminnassa.
- Rakenteellinen sosiaalityö – vaikuttamistyö
- Työvoimapolitiikka

Toimintamallia arvioitiin Equal -projektin kriteerien mukaan puolivuositain vuodesta 2002 vuoden 2004 loppuun suhteessa asetettuihin määrällisiin ja laadullisiin tavoitteisiin. Määrälliset tavoitteet liittyivät asiakasmääriin. Laadullista arviointia tuotettiin asiakas- ja työntekijähaastatteluissa ja opiskelijapalautteilla. Tietoluukun ohjausryhmässä olivat keskeiset toimijatahot sekä yliopiston edustaja. Ohjausryhmä osallistui aktiivisesti toiminnan arviointiin ja kehittämiseen. Ohjausryhmä vastasi kyselyihin nimettömästi, mutta pääosin toimintaa arvioitiin keskustelemalla toiminnan tavoitteista ja sisällöistä. Työntekijöitä (yksi päätoiminen projektiohjaaja, lisäksi osa-aikainen projektiohjaaja) haastateltiin toiminnan aikana kaksi kertaa. Työn Tiet –projektin seutukunnallinen laaja ohjausryhmä arvioi myös osaprojektin toimintamallia kaksi kertaa vuodessa.

2 Hyvä käytäntö

Asiakkaat voivat ottaa yhteyttä palvelupisteeseen ilman ajanvarausta ja halutessaan myös nimettömästi. Asiakkaat tulivat Tietoluukkuun monien eri kanavien kautta, osa sai tiedon työvoimatoimistosta, työttömien yhdistyksistä tai ystävien kautta. Runsas puolet asiakkaista oli työllistettyinä Tampereen seudun työttömien toimintakeskuksen työpajoille ja he saivat tiedon projektista pajaohjaajan kautta. Neuvonnassa asiat vaihtelevat arkisesta pikkuasiasta isoihin velkaneuvontakysymyksiin. Tietoluukun työntekijä toimi usein eräänlaisena ”byrokratiatulkkina”, välittäjänä asiakkaan tarpeiden ja virallisen palvelujärjestelmän välillä. Asiakkailta puuttui ns. byrokraatiaosaamista: Miten täytetään työpaikkahakemus? Mihin etuuteen on oikeutettu? Mikä ja miten lomake pitää täyttää? Kuviossa 1 kuvataan toimintamallin rakenne.



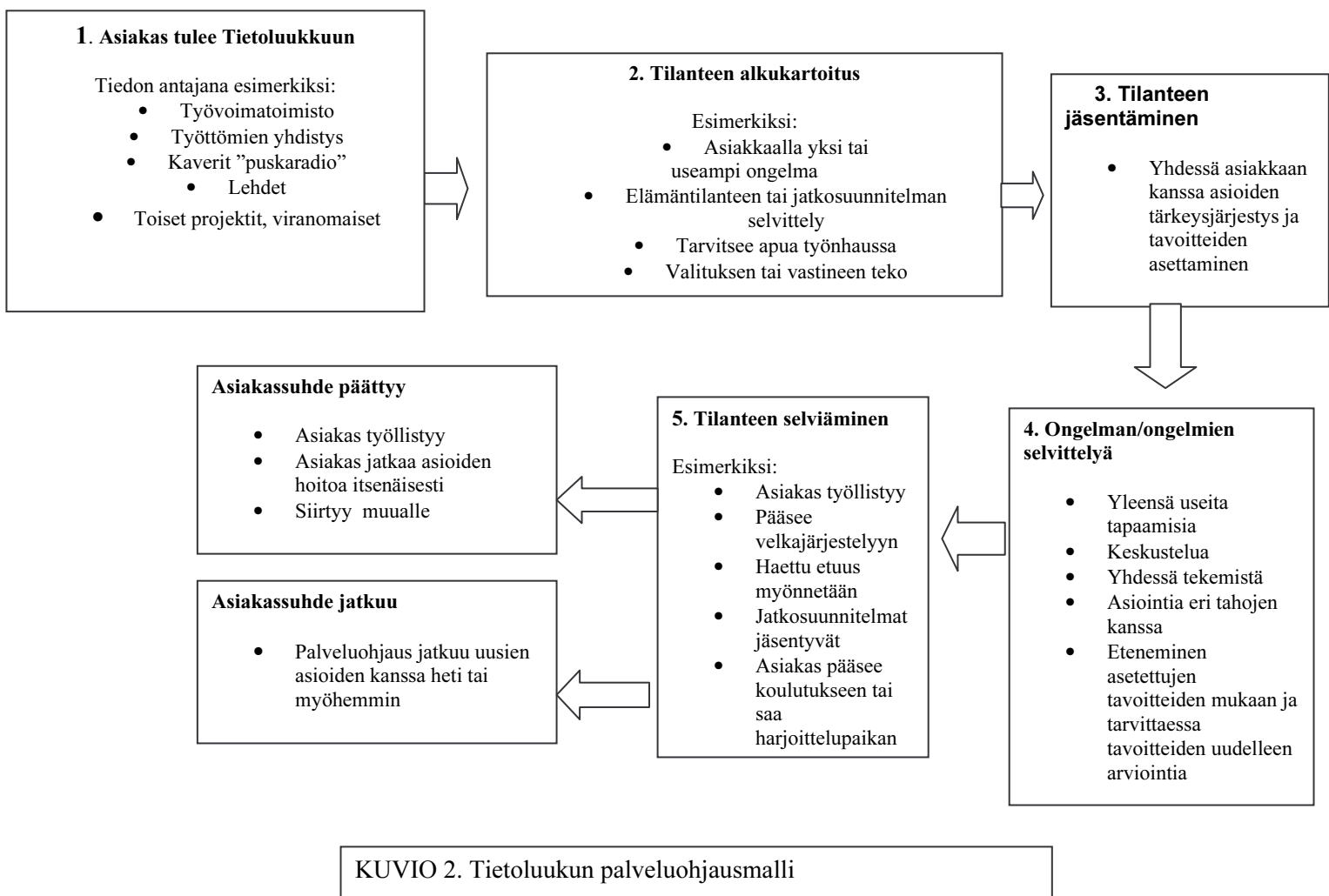
Kuvio 1. MATALAN KYNNYKSEN SOSIAALIOHJAUKSEN TOIMINTAMALLI

Seuraavassa selvitetään tarkemmin kuvion sisältöjä palveluohjauksen, verkostotyön ja ryhmätoiminnan osalta.

2.1 Yksilöllinen palvelu- ja asiakastyö

Asiakkaan saapuessa Tietoluukkuun tehdään alkukartoitus, jonka tavoitteena on saada mahdollisimman kokonaisvaltainen kuva tilanteesta ja siihen liittyvästä ohjaustarpeesta. On tärkeää kuunnella asiakasta ja tukea ihmisen voimavaroja ratkomaan elämäntilanteessa olevia ongelmia. Keskeisenä ajatuksena on asiakkaan oman voimaantumisprosessin tukeminen, hän on oman elämänsä asiantuntija. Toiminnassa on korostettu kohtaamisen dialogisuutta, jossa toista osapuolta kohdellaan omalla itsenäällä eikä esimerkiksi työttömän roolin haltijana. Ohjaaja voi auttaa asiakasta jäsentämään ongelmiaan ja tavoitteitaan, mutta asiakas on itse vastuussa näistä tavoitteistaan. Yhteistyö - keskustelut opiskelijoiden ja työttömien henkilöiden välillä toivat asiakkaille itseluottamusta – ja työttömän tarinat toimivat monesti asiakkaille eheyttävinä ja opiskelijoille empaattisuutta opettavina.

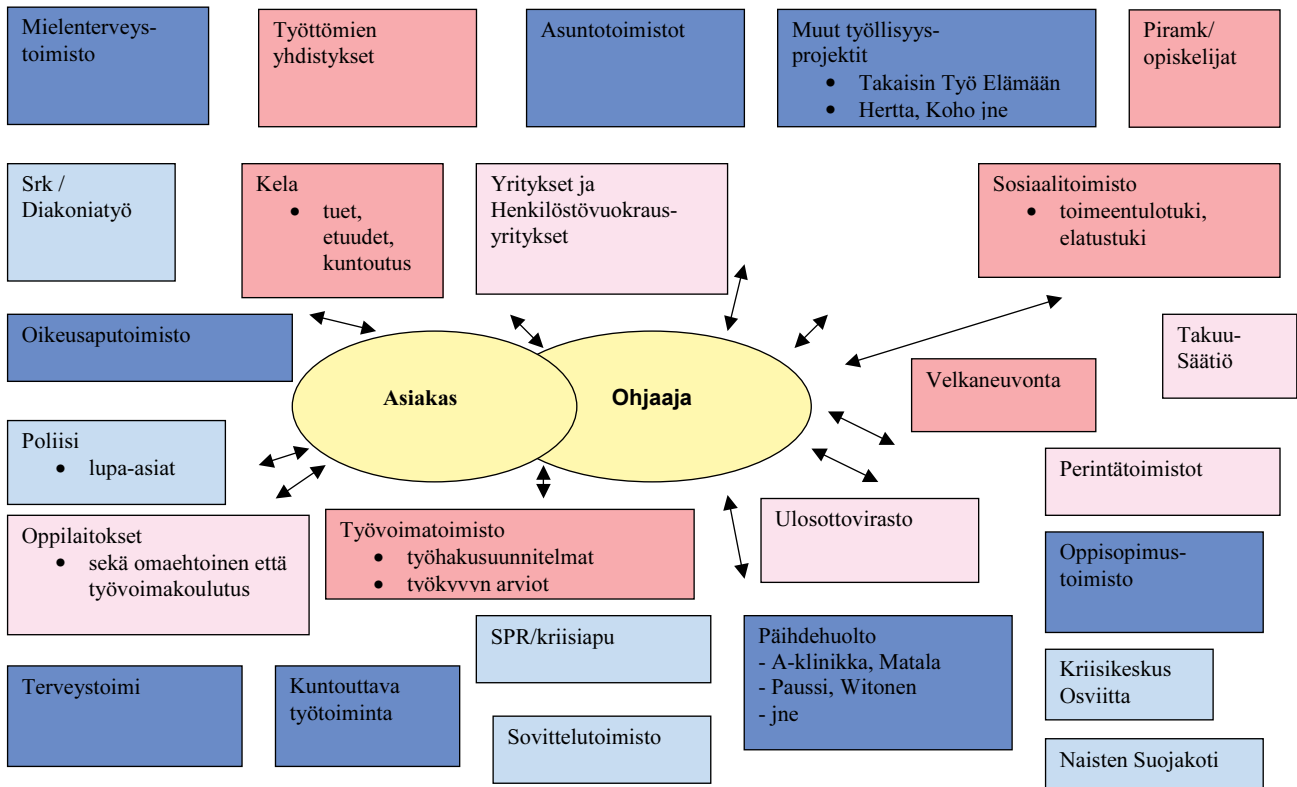
Palveluohjauksen voi jäsentää perinteiseksi, intensiiviseksi, siirtymävaiheeseen liittyväksi tai asianajoksi. Usein se on kumppanuutta ja yhdessä asioimista asiakkaan kanssa esimerkiksi velkaneuvonnassa ja sosiaali- tai työvoimatoimistossa, työhakemusten ja ansioluettelon kirjoittamista, koulutus- ja työpaikkojen etsintää sekä erilaisten etuushakemusten ja valitusten laatimista. Lisäksi työllistämistukijaksolla tai työelämävalmennuksessa työpajoilla olevien henkilöiden kanssa käydään keskusteluja jatkosuunnitelmista. Kuviossa 2 on kuvattu Tietoluukku -toimintamallin mukainen palveluohjausprosessi (Uotila 2004).



2.2 Palveluohjausta edistävä verkostoyhteistyö

Tietoluukku -toimintamallin innovatiiviseen toteutukseen liittyi laaja, monipuolinen ja ennakkoluuloton verkostoyhteistyö. Asiakkaiden tilanteiden monimuotoisuus edellytti yhteistyötä eri hallintokuntien yli sekä yhteistyötä järjestöjen kanssa. Kuviossa 3 kuvataan Tietoluukun verkostoyhteistyötä.

Ohjaajan kyky rakentaa ja ylläpitää verkostoja on keskeistä työn onnistumisen kannalta. Ohjaajalta vaaditaan myös halua ja kykyä ottaa selvää asioista. Tietoluukun alkuajoista lähtien toimintaa on kuvattu termillä ”byrokratiatulkkaukset”. Ohjaajan työhön sisältyy asiakkaiden erilaisten päätösten ja lomakkeiden sisältöjen tulkkausta. Joskus sitä tarvitaan myös asioidessa eri virastoissa. Viranomaiskielellä annetut neuvot ja ohjeet jäävät ymmärtämättä eikä asiakas osaa kysyä asiaa ”oikeilla termeillä”. Työttömillä voi olla myös negatiivisia kokemuksia aiemmista virastokäynneistä, ”virastokammoa”. Tämä kertoo viranomaispalveluiden heikkoudesta verrattuna asiakaslähtöiseen palveluun, kohdata asiakasta sellaisella tavalla, että asiakas kokee tullessa kuulluksi ja autetuksi. Näitä tietoja välitettiin yleisellä tasolla viranomaisille.



Yhtevedenpito:



KUVIO 3. Palveluohjauksen verkostokartta (Uotila 2004)

2.3 Ryhmäohjaus – voimatiimit

Projektin aikana järjestettiin monimuotoista ryhmätoimintaa, joiden keskeisenä tavoitteena oli sosiaalisen pääoman ja kokonaisvaltaisen toimintakyvyn vahvistaminen. Voimatiimi-toimintaa on kuvattu tarkasti opinnäytetyössä *Airaksinen, A. & Hälvä, M. (2004) Toimintavoimaa voimatiimistä.*

Voimatiimien tavoitteet liittyvät asiakkaiden kokonaisvaltaisen toimintakyvyn vahvistamiseen, erityisesti työnhakuvalmiuksien edistämiseen. Työllistymisjakso on kaikille yksi etappi - mitä sen jälkeen?

Toiminta sisälsi henkilökohtaista työnhakuvalmennusta, mm. ansioluettelon teko tietokoneella, internetin ja sähköpostin käytön opettelua, työhallinnon sähköisten palvelujen käytön opettelua, tiedonhakuja ja samalla tarpeen mukaan myös neuvontaa esim. Kelan tai työhallinnon tuista ja palveluista, velka-asioissa tai muissa arki-elämän asioissa. Tietokoneen käytön harjaantumisen ohessa tulivat esiin luontevasti myös muut asiat, joita henkilö ei muutoin olisi rohjennut kysyä. Tietokoneesta tuli siten apuväline sosiaaliseen vuorovaikutukseen. Puutteelliset atk-aidot ovat syrjäyttävä tekijä nykyisessä sähköisiin palveluihin yhä enemmän luottavassa palvelujärjestelmissä.

Opiskelijalle ryhmätoiminnan tavoitteina ovat ohjaustaitojen harjaannuttaminen ja käytännön voimaantumisharjoitukset. Tämän lisäksi tärkeätä on ymmärtää sosiaalisten ongelmien syntyyn vaikuttavia yhteiskunnallisia tekijöitä.

3 Toimintamallilla saavutettuja tuloksia

Asiakastyön tulokset

Asiakaskäyntejä Tietoluukussa oli projektin aikana, syyskuu 2002 – marraskuu 2004 yhteensä 533. Neuvonta- ja ohjausasiakkaita oli 208, joista 53 % naisia. Sukupuolijakauma oli siten verraten tasainen. Keskimäärin Tietoluukun asiakas kävi neuvonnassa kaksi kertaa. Velka-asiat vaativat tyypillisesti eniten ohjauskertoja.

Tietoluukun asiakkaiden neuvonnan ja ohjauksen sisältöalueet olivat keskeisesti työnhakuun, työllistymispalveluihin tai koulutukseen hakeutuminen tai muu työuraan liittyvä suunnittelu (35 %). Tämä tulos johtunee projektin työllisyyteen liittyvistä tavoitteista (tilastointia toivottiin erityisesti tähän). Asiakkaiden todelliset palvelutarpeet olivat todennäköisesti enemmänkin velka-asioissa (23 %) sekä toimeentuloturvan kysymyksissä (15 %). Asumiseen liittyvät asiat, hädät, asunnon etsintä tai asumistukeen liittyvissä asioissa on tarvittu myös apua. On tarvittu apua myös erilaisten valitusten laatimisessa tai muissa arjen lakiasioissa sekä sosiaali- ja terveystalveissa.

Päivittäin asiakaskäyntejä on ollut 1-15, keskimäärin 9 käyntiä viikossa. Yhden asiakkaan kanssa käytetty aika vaihtelee viidestätoista minuutista lähes koko päivään, jos esim. käydään yhdessä velkaneuvonnassa, Kelassa ja muissa virastoissa. Neuvonnan avuksi perustettiin sosiaalietuusverkkosivut, joita ohjaajat ja opiskelijat käyttivät ohjaustyössään. (<http://obelix.piramk.fi/tietoluukku/>)

Asiakaspalautetta

Sosionomiopiskelija haastatteli yhteensä 24 Tietoluukun asiakasta 19.10 - 9.11.2004 välisenä aikana. Vastanneista viisi oli käyttänyt Tietoluukun palveluja kerran, seitsemän henkilöä 2-3 kertaa ja 12 henkilöä neljä kertaa tai enemmän. Tästä aihepiiristä valmistui myös opinnäytetyö *Heino, Milla (2005) "Helpompi tulla jutteleen", asiakkaana Tietoluukussa.*

Neuvonnan ja ohjauksen sisältöalueet vastanneilla olivat liittyneet

- työ- ja koulutusasioihin (12 kertaa)
- toimeentuloturva-asiat (3 kertaa)
- velka-asiat (8 kertaa)
- asumiseen liittyvät asiat (3 kertaa)
- perhe-asiat (4 kertaa)
- päihdeasiat (1 kerta)
- viranomaispäätöksien tulkinta (3 kertaa)

Haastattelussa kysyttiin, millaista oli Tietoluukussa saatu palvelu. Yhteensä 10 vastaaja/24 vastasi palvelun olleen enemmän, mitä oli odottanut. 13 vastaajaa oli saanut sitä, mitä oli tullut hakemaankin ja vain yksi vastaaja sanoi palvelujen vastanneen odotuksia vain kohtuullisesti. Heikompiin vastausvaihtoehtoihin ei tullut yhtään vastausta.

Haastattelussa kysyttiin myös, millaista Tietoluukun palvelu on verrattuna viranomaispalveluihin. Vastauksissa luonnehdittiin Tietoluukun palveluja ”selkokielisiksi”, ihmisystävällisiksi, henkilökohtaisiksi, lämpimiksi, asiallisiksi ja rennoiksi. Kävijät olivat kokeneet, että Tietoluukkuun oli ollut helppo tulla juttelemaan ongelmista. Tietoluukun tapainen matalan kynnyksen neuvonta ja ohjauspiste on todettu tarpeelliseksi. Tietoluukku ei ole normaalipalveluja korvaava toimintamuoto, vaan virallisia organisaatioita täydentävä lisäpalvelu sellaisille asiakkaille, jotka tarvitsevat lisätukea ja neuvontaa. Lisääntyvä siirtyminen e- ja itsepalveluihin eri palveluissa syrjäyttää henkilöt, joilta puuttuu nämä taidot. Viranomaiskieli avautuu heikosti, myös esitteet. Kuka tahansa tarvitsee apua lomakkeiden täytössä, ja erityisesti henkilöt, joilla on elämäntilanteessaan vähän voimavaroja tai osaavat huonosti suomea.

”Moniin asioihin on saanut vastauksen ja jos sitä ei ole heti tiedetty, sitä on etsitty.”

”Asioista on voinut tulla juttelemaan ihan yleisesti, sieltä on sitten purettu ongelmia. Viranomaiset usein haluavat kaikki ongelmat kerralla.”

Keskustelujen kautta on saatu uusia näköaloja tilanteisiin. Se, ettei ole tarvinnut varata aikaa ja aika ei ole periaatteessa rajoitettu, on koettu hyvänä. Aikaa asiakkaalle on ollut riittävästi, sen mukaan mitä asiakas itse on tarvinnut. Työn johtajat toimintakeskuksessa arvostivat sitä, että toiminta tapahtuu saman katon alla eikä *”tarvitse lähteä juoksemaan kesken päivän toiselle puolelle kaupunkia”*.

Muutama vastaaja totesi, ettei palvelu eronnut viranomaispalveluista mitenkään. Tätä teemaa viranomaistyö/projektityö arvioitiin melko paljon viimeisessä ohjausryhmässä, jolloin eräs ohjausryhmän jäsen totesi: *”Helposti Tietoluukku verrataan viranomaispalveluihin ja puhutaan tyylillä, että paperit ja byrokratia on pahoja, monimutkaisia ja keljuja. Byrokratia on äärettömän tärkeä väline yhteiskunnallisen tasa-arvon jakamiseksi. Byrokratia ei ole vaan negatiivista, vaan myös tasa-arvon ja toimeentulon ja palvelujen jakamisen välttämätön työväline. Yhteiskunta on järjettömän monimutkainen. On piilo-odotuksia siitä, että ihmiset ovat tasavertaisia ja tasakkyisiä. Oletetaan, että kaikki ovat toiminnallisesti luku- ja kirjoitustaitoisia. Toinen oletus on se, että kaikki on yhtä kykeneviä hoitamaan asioitaan kirjallisesti.”* (ohjausryhmän jäsenen puheenvuoro, marraskuussa 04)

Asiakkaiden ääntä on kuultu myös Tietoluukun toimintaan liittyvissä opinnäytetöissä mm. *Airaksinen, A. & Hälvä, M. (2004) ”Toimintavoimaa voimatiimistä”*. Opiskelijoiden arviointia voimatiimitoiminnasta on artikkelissa *Sirpa Tietäväinen (2004) ”Tietoluukusta toimintavoimaa – voimatiimeistä mahdollisuuksia.*

Työntekijöitä haastateltiin käyttäen yksilöllisiä teemahaastatteluita sekä ryhmähaastatteluja toimintamallin kehittymisestä. Projektiohjaaja Kirsi Uotila (2004) on arvioinut toimintaa artikkelissa *”Tietoluukku – byrokratiatulkauksesta asianajoon”*. Uotila (2004, 57) toteaa, että *”Asiakkaan kannalta tärkeintä on ohjaajan aika eli mahdollisuus saada yksilöllistä tukea. Mielestäni merkittävää on myös se, että asiakkaat asioivat Tietoluukussa vapaaehtoisesti ilman pelkoa sanktioista. Useimpien kohdalla tämä näkyy sitoutumisena ja motivaationa omien asioiden hoitoon. Saamani palautteen perusteella he arvostavat sitä, että ohjaajalla on aikaa, he tulevat kuulluiksi ja mieltä painavista asioista voi keskustella avoimesti.”*

Tietoluukku oppimisympäristönä

Toimintaan osallistuneilta opiskelijoita ja opettajia pyydettiin arvioimaan toimintaa oppimisympäristönä. Opiskelijoilta tätä kysyttiin sähköisesti, vastaajina 14 henkilöä, joiden mukaan Tietoluukun tapainen toiminnallinen oppimistapa on tarpeellinen.

Tietoluukku on ollut erinomainen areena opiskelijoiden ammatillisen osaamisen harjoittelu- ja harjautumipaikkana. Harjoittelijoita on ollut Tietoluukussa koko toiminnan aikana 20. Ryhmätoiminnassa mukana on ollut yli 100 opiskelijaa, joista osa terveystieteiden opiskelijoita. Opinnäytetöitä on valmistunut neljä. Opiskelijoiden palautteen mukaan ovat kehittyneet vuorovaikutustaidot, projektityön taidot ja asiakaslähtöinen työskentelyote.

Opiskelijoiden kokemusten mukaan antoisinta oli ollut asiakkaan kohtaaminen ja ”kaksivuoroisuus”.

”Minä osaltani autoin asiakasta selvittämään asioita, kuuntelemalla ja innostamalla. Asiakas puolestaan teki positiivisella palautteellaan samoin minulle. Huomaamalla olevansa tarpeen ja ajattelemalla ” hei minähän osaan ”. (opiskelijan vastaus)

Opiskelijalle konkreettinen asiakastyö on ollut omien kykyjen testaamisen areena. Sosiaalialan opiskelijat saivat käytännössä lisää osaamista sosiaalipalveluihin ja sosiaaliturvaetuksien neuvontaan ja ohjaukseen.

Heikommin toteutui tavoitteena ollut moniammatillinen yhteistyö. Käytännössä sosiaalialan ja terveystieteiden opiskelijat toimivat erillisinä ryhminä. ”rinnakkain, ei yhteistyössä” eikä moniammatillisuuden kehittymisessä päästy aitoon yhteistyöhön. Tämä johtui pitkälle käytännön ongelmista sovittaa yhteen erilaisten ryhmien opetusaikatauluja ja osallistumista hankkeeseen.

Kaikkiaan toimintaa toivottiin jatkettavan. Tietoluukun tapaista toiminnallista oppimistapaa pidettiin tarpeellisena. Vastauksissa esitettiin esim. jonkinlaisen jatkuvan vastaanoton aloittamista, jossa opiskelijat olisivat ottamassa vastaan ja neuvomassa. Moniammatillisia opiskeluryhmiä toivottiin myös enemmän, sosiaali- ja terveystieteiden opiskelun vuorovaikutusta tulisi lisätä. Sosiaali- ja terveystieteillä on tarvetta yhteiseen opetukseen, että asiakkaat tulisivat palvelluksi paremmin.

Sirpa Tietäväinen (2004) kirjoitti artikkelin moniammatillisesta toimintakykyproblematiikasta ”*Sosiaalinen toimintakyky moniammatillisessa työkyvyn selvityksessä*”. Sosiaalialan ja terveystieteiden näkemysten eroja pohdittiin Tietoluukussa sekä opettajien kesken että opiskelijoiden kesken.

Toiminnasta vastanneet opettajat tekivät toiminnasta kirjallisen kaksijakoisen arvioinnin: vahvuudet ja heikkoudet (Taulukko 1).

Taulukko 1. Opettajien arviointi toiminnasta

<p>Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mikään opetusjärjestely ei ole ollut yhtä palkitsevaa suhteessa oppimis/osaamistavoitteisiin • Vastaavaa harjoittelupaikkaa, jossa sosionomi- ja terveydenhoitajaopiskelijat voivat yhdessä harjaannuttaa työelämässä tarvittavia taitoja ei ole ollut • Palveluohjaus on syventynyt teoriasta monitahoisiin käytäntöihin • Aidot asiakastilanteet opettavat erilaisia asioita yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan suhteista enemmän kuin mikään kirja. • Ohjaajana ollut saman koulutuksen suorittanut henkilö – aitoa mentorointia. • Oppiminen on kohdistunut moniin sisältöihin – opiskelijan on voinut nähdä työelämän moniasuuden. • Opiskelija on oppinut verkoston merkityksiä käytännössä, on voinut nähdä ja kokea kontaktien avulla työllisyydenhoidon työvälineitä myös kansainvälisesti. • Sosiaalisen pääoman käsite tullut käytännössä ymmärretyksi. • Vaativan asiakasryhmän ohjaamistaidot kehittyneet • Opiskelijoiden oma voimaantumisen on tapahtunut oppimisen myötä. • On ollut mahdollisuus kokea ja nähdä, miten sosiaalinen innovaatio toimii. • Säästettiin harjoittelukorvauksia ainakin 100 opintoviikon verran, opiskelijoita eri opintojaksojaan tekemässä oli toiminnan aikana lähes 200. • Opiskelijoiden oppimispalautteet aina kiittäviä 	<p>Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uudenlaisten opetusmenetelmien kehittäminen herättää aluksi vastustusta ja motivointi usein vaikeaa. • Opettajien aika ei riitä kehittämiseen, entiset käytännöt helpompia. • Epävarmuuden sieto kaikilla osapuolilla – uusi vie paljon aikaa • Resurssit kehittämiseen olivat vähäiset – ei ollut mahdollisuutta resursoida opettajia riittävästi. • Eri koulutusohjelmien erilaiset opetussuunnitelmat ja aikataulut osoittautuivat lähes ylivoimaisiksi yhteisopetuksia ajatellen • Toiminnan kesto liian lyhyt opetussuunnitelmien kehittämisen kannalta.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Kuvauksen laatija: Sirpa Tietäväinen, Pirkanmaan ammattikorkeakoulun sosiaalialan yksikön yliopettaja, Tietoluukku-hankkeen kehittäjä ja toiminnan vastuhenkilö. Tietoluukku-projektin ohjausryhmän pj.

Lähteet:

Airaksinen, Anu & Hälvä, Marja (2004) Toimintavoimaa voimatiimistä: kuvaus voimaannuttavasta työmenetelmästä. AMK-opinnäytetyö. Pirkanmaan ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Sosiaaliturvan ja –palveluiden suuntautumisvaihtoehto.

Heino, Milla (2005). "Helpompi tulla jutteleen" asiakkaana Tietoluukussa. AMK-opinnäytetyö. Pirkanmaan ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Sosiaaliturvan ja –palveluiden suuntautumisvaihtoehto.

Koivula, Ulla-Maija (2005). Työn Tiet – tuloksia, vaikutuksia ja oppimista. Työn Tiet –projektin julkaisuja 1/2005. ESR.

Uotila, Kirsi (2004). Tietoluukku –byrokratiatulkkauksesta asianajoon. Teoksessa: TYÖKALUPAKKI työllisyysenhoidon palveluprosesseista. Julkaisuja 2/2004. ESR.

Tietäväinen, Sirpa (2004). Sosiaalinen toimintakyky moniammatillisessa työkyvyn selvityksessä. Teoksessa: TYÖKALUPAKKI työllisyysenhoidon palveluprosesseista. Julkaisuja 2/2004. ESR.

Tietäväinen, Sirpa (2004). Tietoluukusta toimintavoimaa – voimatiimeistä mahdollisuuksia. Teoksessa: TYÖKALUPAKKI työllisyysenhoidon palveluprosesseista. Julkaisuja 2/2004. ESR.