



**HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU**

OPINNÄYTETYÖ

HYVINVOINTIA JA TYÖKYKYÄ EDISTÄMÄSSÄ

Arviointia Oulun Diakonissalaitoksen Säätiön
hankkeessa kehitetyn palvelumallin toimivuudesta

Ulla Kaipainen

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma AIK (210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika 12 / 2017

www.humak.fi

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma AIK

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Ulla Kaipainen	Sivumäärä 81 ja 25 liitesivua
Työn nimi Hyvinvointia ja työkykyä edistämässä	
Ohjaava(t) opettaja(t) Kimmo Lind	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Oulun Diakonissalaitoksen Säätiö	
Tiivistelmä <p>Pitkäaikaistyöttömyyden kasvu on ollut nopeaa suomessa viimeiset 10 vuotta. Työttömyyden ja hyvinvoinnin välinen yhteys nähdään negatiivisena ja pitkäaikaistyöttömien työkyvyn on todettu olevan huomattavan heikko. Työttömien palveluja on kehitetty pitkään työttömänä olevien erityistarpeet huomioiden, mutta kehitystä on tapahduttava edelleen. Työllisten ja työttömien hyvinvointierojen kaventamiseen on panostettava lisää, jotta suomalaisten eriarvoistumista voidaan hidastaa. Hyvinvointi on suomalaisen yhteiskunnan perusta ja työhön sekä yhteiskuntaan osallistumista tulisi erityisryhmien osalta vahvistaa.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tilaajana toimi Oulun Diakonissalaitoksen Säätiö ja opinnäytetyön tarkoituksena oli arvioida Hyty-kehittämishankkeessa kehitetyn palvelumallin toimivuutta. Tavoitteena oli saada selville tapahtuuko asiakkaiden tilanteissa muutoksia palvelun aikana ja kuinka he arvioivat palvelumallia. Opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena, joka piti sisällään myös kvalitatiivisia ominaisuuksia.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan Hyty-palvelu on laadukasta ja vaikuttavaa. Palvelu paransi asiakkaiden toimintakykyä erityisesti psyykkisen toimintakyvyn osalta. Se aktivoi asiakkaita ja paransi heidän työmarkkinavalmiuksiaan sekä auttoi heitä sijoittumaan työ- ja/tai koulutuselämään. Koettuun työkykyyn palvelulla ei voitu vaikuttaa parantavasti.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tuloksia voivat hyödyntää kaikki työttömien parissa työskentelevät henkilöt. Tuloksista hyötyvät myös itse asiakkaat, sillä hyväksi havaitut palvelumallit lisäävät heidän hyvinvointiaan ja auttavat heitä pääsemään työmarkkinoille. Yhteisöpedagogian ammattialalle työ tuo lisätietoa työttömien parissa työskenteleville. Lisäksi se antaa arvokasta tietoa työttömyydestä ja auttaa ymmärtämään syvemmin työttömille suunnattujen palvelujen kehitystä.</p>	
Asiasanat: työ- ja toimintakyky, pitkäaikaistyöttömät, palvelumalli, palvelumuotoilu	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Ulla Kaipainen	Number of Pages 81 and 25 attached
Title Promoting well-being and working ability	
Supervisor(s) Kimmo Lind	
Subscriber and/or Mentor Oulu Deaconess Institute	
Abstract <p>Long-term unemployment has rapidly increased in Finland for the past 10 years. The link between unemployment and well-being is being seen as negative and long-term unemployed individuals' ability to work has been stated to be extremely poor. Services aimed for the unemployed, which take into account their special needs, have been developed for a long time; however, there is still need for improvement. There has to be investments in narrowing the differences in employed and unemployed individuals' well-being, in order for the rate of inequality of Finns to be slowed down. Well-being is the basis of Finnish society and employment, as well as taking part in the society, should be reinforced for special groups.</p> <p>The organisation this thesis was made for is Oulu Deaconess Institute and the aim of this thesis was to assess the functionality of a service model developed within "Hyty"- Well-being and Working Ability -project. The aim was to discover whether there a difference in the clients' circumstances would occur during the service and to determine how the clients would evaluate the service model. The research regarding the thesis was carried out as quantitative research, which included also some qualitative features.</p> <p>According to the results Hyty-service is of high quality and effective. The service improved the clients' performance, especially regarding their mental performance. It activated the clients and enhanced their readiness for the labour market, as well as helped them to be integrated into work and/or education life. The service did not have an improving effect on the clients' experienced ability to work.</p> <p>The results of this thesis can be utilised by all individuals working with the unemployed. The results can also be useful for the clients themselves, because the positively perceived service models increase their wellbeing and help them to reach the labour market. For the community educator professional field this piece of work brings additional information for those who work with the unemployed. In addition, it provides valuable information about unemployment and helps to gain a deeper understanding about the services targeted for the unemployed.</p>	
Keywords: work and functioning ability, long term unemployed, service model, service model	

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

1 JOHDANTO	6
2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA	9
2.1 Hyty-kehittämisshanke	11
2.2 Hyty-hankkeen tarjoamat palvelut	15
2.3 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset	18
3 TUTKIMUKSEN TIETOPERUSTALLISET LÄHTÖKOHDAT	21
3.1 Työttömyys ja työllistymisen esteet	24
3.2 Työ- ja toimintakyky sekä hyvinvointi	25
3.3 Työllisyyden edistämisen palvelut	28
3.4 Palvelumuotoilun mahdollisuudet	29
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	31
4.1 Kvantitatiivinen tutkimus	34
4.2 Aineiston kerääminen ja tiedon analysointi	35
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	37
5.1 Asiakkaiden tilanne palvelun alussa	38
5.2 Kartoituskakson tulokset	40
5.2.1 Monivalintakysymysten tulokset	40
5.2.2 Avointen kysymysten tulokset	45
5.2.3 Aktivointitoimenpiteet	54
5.3 Kuntouttavan valmennuskakson tulokset	55
5.3.1 Monivalintakysymysten tulokset	55
5.3.2 Avointen kysymysten tulokset	59
5.3.3 Aktivointitoimenpiteet ja työmarkkina-asema	62
5.3.4 Työkyky ESR-lopetusilmoituksessa	63
5.4 Palvelukaksojen tulosten vertailu	64
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	66
6.1 Havainnot ja palvelun arviointi tulosten pohjalta	66
6.2 Tutkimustulosten hyödyntäminen	69
6.3 Yhteenveto ja toimenpidesuositukses	70
POHDINTA	75
LÄHTEET	80
LIITTEET	82
LIITE 1: Kartoituskakson Surveypal-kyselystä eriytetyt kysymykset	82
LIITE 2: Kartoituskakson Surveypal-kyselyn vastaukses	86
LIITE 3: Valmennuskakson Surveypal-kyselystä eriytetyt kysymykset	93
LIITE 4: Valmennuskakson Surveypal-kyselyn vastaukses	96
LIITE 5: ESR aloitusilmoitus	102
LIITE 6: ESR lopetusilmoitus	103
LIITE 7: Uusi Surveypal-kysely	104

1 JOHDANTO

Maahamme on vuosien saatossa kehittynyt työelämän muutosten myötä selkeästi kahtiajakautunut työttömien joukko. Toinen joukko on niitä henkilöitä, joiden työttömyys ei pitkity ja jotka löytävät paikkansa työelämässä itsenäisesti ilman suurempia ponnisteluja. Toinen joukko on vaikeasti työllistyviä henkilöitä, jotka tarvitsevat yhä enemmän monialaista tukea elämän eri osa-alueille sekä erityistä tukea työn löytämiseen ja siihen kiinnittymiseen. Työelämään osallistumisen lisääminen on tärkeä tavoite suomalaisessa yhteiskuntapolitiikassa ja työllä nähdään olevan positiivinen vaikutus syrjäytymisen ehkäisyssä ja köyhyyden torjunnassa. (Vaarama, Moisio & Karvonen 2010, 235.)

Pitkäaikaisella työttömyydellä on negatiivisia vaikutuksia yksilöiden työ- ja toimintakykyyn ja suurella osalla pitkäaikaistyöttömistä työkyky on merkittävästi heikentynyt. Haastavissa elämäntilanteissa yksilöt tarvitsevat monialaista ja pitkäkestoista tukea työ- ja toimintakykynsä parantamiseen. Haasteena Kerättären (2016) mukaan ovat riittämättömät sosiaali-, terveys- ja työvoimapalvelut, jotka eivät nykyisellään pysty vastaamaan heikoimmassa asemassa olevan väestön osan tarpeisiin. (Kerätär 2016, 54, 82.)

Pitkäaikaistyöttömyys johtuu monesta eri tekijästä, eikä sen syille löydy pelkästään yhtä työllistymistä estävää tekijää. Usein työttömyys liittyy laajempaan ongelmavyhtiin kuin ammattiosaamisen heikkouteen tai kohtaantohaasteeseen. Työttömyyttä aiheuttavat niin yhteiskunnalliset rakennemuutokset kuin yksilöllisten ominaisuuksien sekä kykyjen vajeet. Työttömyys voidaan nähdä myös vapaaehtoisena vaihtoehtona vastentahtoisen tilanteen rinnalla. Kannustinloukut ovat puhuttaneet julkista yleisöä paljon ja tutkimuksen mukaan toimeentuloturvaetuuksien aiheuttamat kannustinloukut synnyttävät työllistymisen esteitä, kun työttömyyden vaihtoehtona on lyhytaikainen keikkatyö. (Parpo 2007, 17-18.)

Yleisesti ottaen työttömät kykenevät tunnistamaan työttömyytensä syyt ja haluavat parantaa työllistymismahdollisuuksiaan. Huonoimmassa tilanteessa työnhakijalta puuttuu halu työllistyä, he ajautuvat kannustinloukkuihin ja omaavat alhaisen koulu-

tustason sekä keskimääräistä heikommalla yksilöllisillä ominaisuuksilla. Tällöin on vaarana syrjäytyä työelämästä pysyvästi. (Parpo 2007, 18.) Tämä syrjäytyminen tarkoittaa osallisuuden menettämistä, inhimillisen sekä sosiaalisen pääoman katoamista sekä pahoinvoinnin lisääntymistä. Työllisyyden ja hyvinvoinnin yhteys on ilmeinen ja työttömillä on paljon hyvinvoinnin ongelmia, jotka johtuvat työttömyydestä. Huomattava on kuitenkin, että syy-seuraussuhde voi olla myös päinvastainen eli hyvinvointiin liittyvä huono terveys voi johtaa työttömyyteen. (Vaarama ym. 2010, 234-235.)

Työhaun haasteiden lisääntyessä yhä useampi heikossa työmarkkina-asemassa oleva henkilö tarvitsee laaja-alaista tukea urapolulla etenemiseen. Tällöin eivät riitä pelkästään TE-hallinnon toimenpiteet ja siksi onkin säädetty laki työllistymistä edistävistä monialaisesta yhteispalvelusta. Tällä tarkoitetaan yhteistoimintamallia, jossa Työ- ja elinkeinotoimisto, kunta ja Kansaneläkelaitos arvioivat yhdessä työttömien palvelutarpeet, suunnittelevat työttömien työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaiset palvelukokonaisuudet sekä vastaavat työttömien työllistymisprosessin etenemisestä ja seurannasta. (Laki työllistymistä edistävistä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014, 1§.)

Välityömarkkinoiden historia alkaa 90-luvun lamasta, mutta laajempaan keskusteluun se tuli 2000-luvun puolivälissä. Välityömarkkinoiden idea oli, että ne toimivat siirtymänä vaikean työttömyyden ja avointen työmarkkinoiden välissä ja tarjoaisivat työskentelymahdollisuuksia ihmisille, joiden on syystä tai toisesta vaikea päästä avoimille työmarkkinoille. Välityömarkkinatoimijoita ovat sekä julkiset että kolmannen sektorin toimijat. (Filatov 2013, 8.) Kehityshankkeet ja hankerahoitus kuluu keskeisesti välityömarkkinatoimintaan erityisesti kolmannella sektorilla.

Pitkäaikaistyöttömien palveluita on parannettu te-hallinnon rakenneuudistuksella, jossa luotiin työnhakukeskukset ja työvoiman palvelukeskukset. Haastetta tuottaa kuitenkin se, että valtaosa asiakkaista tarvitsee kunnan järjestämisvastuulla olevia palveluita. Kumppanuusmallia TE-hallinnon, kunnan, välityömarkkinatoimijoiden ja muiden toimijoiden kesken peräänkuulutetaan sekä rohkaistaan julkisia toimijoita tilaamaan palveluja välityömarkkinoilta. (Filatov 2013, 5, 92, 96.)

Yksityisten palvelujen ja eri yhteistyömallien tuloksekas kohdentaminen voi palvella julkista työnvälitystä. Palveluekosysteemin kehittämiseen on kuitenkin vielä pitkä matka, sillä tiellä on asenteellisia ja rakenteellisia esteitä. Oosin (2016) mukaan yksityistä palveluntuotantoa voitaisiin hyödyntää entistä tuloksekkaammin, jos rajaus tehdään siten, että yksityinen ja julkinen eivät rakenna päällekkäisiä palvelukokonaisuuksia samoille kohderyhmille. Samalla tulosmittarit tulisi suunnata asiakkaiden palveluohjausta tukeviksi. Niissä tulisi näkyä paremmin myös asiakkaiden aseman huomioiminen ja vahvistaminen. (Oosi 2016, 20-21.)

Erilaiset kehittämishankkeet ovat olleet jo vuosia tukemassa niin julkisia työllisyyspalveluja kuin hyvinvointipalveluja ja niistä saatuja hyviä käytänteitä on mahdollisuuksien mukaan siirretty julkisiin palveluihin. Ongelmana yleensä on kuitenkin se, että toimintamalleja ei suoraan voida siirtää julkisiin palveluihin niiden vaatimien henkilöstö-, aika- ja osaamisresurssien vuoksi. Kehittämishankkeita ja -projekteja käytetään erilaisten palvelumallien kehittämismuotoina ja niiden merkitys korostuu siten, että ne voivat paneutua laajasti tiettyyn kohderyhmään tai asiaan ja sen haasteiden ratkaisemiseen. (Paasivaara, Suhonen & Virtanen 2011, 17-18).

Oulun Diakonissalaitoksen Säätiöllä (myöhempanä ODL) on pitkä historia työllisyyden edistämishankkeiden hallinnoijana ja toteuttajana Pohjois-Pohjanmaalla. Kehittämishankkeiden tavoitteena on kehittää uudenlaisia toimintamalleja työttömien työnhakijoiden asiakastyöhön hyvinvoinnin parantamiseksi ja työllisyyden edistämiseksi. Lisäksi hankkeiden tavoitteena on tukea ja täydentää alueen työllisyyspalveluja. Pääasiallisina rahoituskanavina ovat toimineet Euroopan sosiaalirahasto (ESR) ja työllisyyspoliittiset avustukset, joita operoidaan Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen kautta. Omarahoituksen lisäksi kumppanuuskunnat ja – kaupungit ovat osallistuneet hankkeiden rahoitukseen.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli arvioida ODL Säätiön Hyty-hankkeessa kehitetyn palvelumallin toimivuutta asiakasnäkökulmasta ja tuoda asiakkaiden oma ääni kuuluviin. Hyty-kehittämishanke on Oulussa ajalla 1.1.2015 - 31.12.2018 toimiva Euroopan sosiaalirahaston ja Oulun kaupungin rahoittama projekti, jonka kohderyhmänä ovat Oulun kantaväestön aikuiset pitkäaikaistyöttömät ja muut vaikeassa työmarkkina-asemassa olevat henkilöt sekä työttömät maahanmuuttajat. Hanke on työl-

lisyyden ja osaamisen edistämiseen sekä sosiaaliseen osallisuuteen liittyvä kehittämissanke. Sen keskeisin tavoite on kohderyhmän työ- ja toimintakyvyn parantuminen, millä vahvistetaan sosiaalista osallisuutta ja ehkäistään syrjäytymistä sekä köyhyyttä ja edistetään osallistujien etenemistä kohti työelämää. Hankkeen nimi Hyty on lyhenne sanoista hyvinvointia ja työkykyä, jota hankkeessa pyritään lisäämään yksilö- ja ryhmävalmennuksen keinoin. Hanke toimii ammatillisen ja sosiaalisen kuntoutuksen periaatteita noudattaen.

Hanke sijoittuu ESR toimintalinjalle 5. Rakennerahastojen ohjelma-asiakirjan mukaisesti toimintalinja viisi on suunnattu sosiaalisen osallisuuden ja köyhyyden torjuntaan. Erityistavoitteen tuloksena toimenpiteisiin osallistuneiden heikoimmassa työmarkkina- asemassa olevien kohderyhmien työ- ja toimintakykyä on parannettu ja siten edistetty heidän etenemistään työllisyyspoluilla. Tavoitteen tuloksena ovat myös hankkeissa toteutetut tehokkaammat ja laadukkaammat palveluprosessit kohderyhmälle. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014, 48.)

Tutkimusmenetelmä opinnäytetyössäni oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, joka piti sisällään myös kvalitatiivisia eli laadullisia ominaisuuksia. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla selvitin lukumäärin ja prosenttiosuuksin asiakkaissa tapahtuvia muutoksia. Kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä pyrin ymmärtämään heidän arvioimaan siitä, mitä heille tapahtuu palvelun aikana ja tuomaan heidän äänensä esiin.

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Hyty-hankkeessa mukana olleet 120 asiakasta 1.1.2015 – 30.4.2017 väliseltä ajalta. Tutkimusaineisto koostuu asiakkaille toteutetuista Surveypal-kyselyistä, hankkeen omista Excel- ja Mediatrati tiedostoista sekä ESR asiakkuuden aloitus- ja lopetusilmoituksista.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

Tämä opinnäytetyö ja aiheen ajankohtaisuus liittyivät vahvasti hallituksen esitykseen eduskunnalle laiksi työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta sekä eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. Käytännössä tämä tarkoittaa, että pitkäaikaistyöttömien

palveluiden tuottamisvastuu siirtyy TE-hallinnosta vahvasti kunnille. Lait ehdotettiin tulemaan voimaan 1 päivänä tammikuuta 2015.

Lakiehdotus oli voimakkaasti esillä, kun kävin neuvotteluja vuonna 2014 Oulun kaupungin työllisyyspalveluiden ja TE-hallinnon edustajien kanssa ESR (Euroopan sosiaalirahasto, TL5) - kehityshankkeesta, jolla pyrittiin vastaamaan lakiehdotuksen sisältöön pitkäaikaistyöttömien palveluvastuun siirtyessä tulevaisuudessa valtiolta kunnille. Opinnäytetyöhön liittyvä Oulussa toteutettava ESR HYTY-kehittämishankkeen (Hyvinvointia ja Työkykyä, 2015-2018) tarve oli suunniteltu yhteistyössä edellä mainittujen keskeisten kumppanien kanssa ja sillä oli tarkoitus vastata uuden lakiehdotuksen tuomaan uuteen tilanteeseen, erityisesti alkukartoitustilanteen vaatimiin palvelutarpeisiin.

Halusin tehdä opinnäytetyöni tästä aiheesta, koska aihe oli erittäin ajankohtainen ja työ liittyy arkityöhöni. Tutkimukseen (kvantitatiiviset menetelmät) liittyvää materiaalia oli runsaasti käytettävissä ja opinnäytetyö voi palvella ODL:n palvelumuotoilua sekä palvelujen tuotteistamista. Työllä oli selkeä yhteiskunnallinen arvo ESR-hankkeen julkisten tulosten jakamisessa ja tiedottamisessa sekä julkiselle, yksityiselle että 3.sektorille. Tämä opinnäytetyö voi myös antaa uutta innovaatiota yhteisöpedagogeille sijoittua työllisyyteen liittyvien palveluiden tuottajien palveluverkostoon ja nähdä oman työroolinsa tässä yhteiskuntaa palvelevassa verkostossa.

Opinnäytetyö toteutettiin Oulun Diakonissalaitoksen Säätiölle. Tutkimustyössäni tarkastelin työllisyyttä edistävien palveluiden tuloksellisuutta asiakkaiden antamien arvioiden ja palautteiden pohjalta. Työni tavoitteena oli saada asiakkaiden oma ääni esiin ja arvioida Hyty-hankkeessa syntyneitä toimintamallia saatujen tulosten avulla. Tutkimustyöni tuotti arvokasta lisätietoa Hyty-hankkeen palvelujen vaikuttavuudesta ja laadusta. Näitä tietoja pystyn hyödyntämään jatkossa asiakkaiden kanssa yhdessä toteutettavassa palvelumuotoilussa.

Tulokset tuotiin tilaajalle julki ODL TKI-toiminnan työelämäpalveluiden tiimin yhteisessä kokouksessa. Tuloksista tiedotettiin keskeisiä kumppaneita niin kunta kuin valtiosektorilla. Tulokset julkaistiin myös valtakunnallisen SOKRA-hankkeen (Sosiaalisen osallisuudenedistämisen koordinaatiohanke) kautta sekä alueen yhteisissä työllis-

syysfoorumeissa. Keskeinen seminaari, jossa Hyty-hankkeen toimintamallia ja tuloksia käsiteltiin, oli SOKRA-hankkeen 13.10.2017 Oulussa järjestämä seminaari kunta- ja maakuntapäätäjille sekä muulle verkostolle. Seminaarissa tuotiin julki ESR toimintalinja viiden kehittämishankkeiden kokemuksia, toimintamalleja ja tuloksia. Tilaisuus toimi myös toimintamallien markkinointitilaisuutena.

Opinnäytetyö tuotti lisätietoa pitkäaikaistyöttömien palvelujen sisältöjä suunnitteleville tahoille laajemminkin ja tulokset ovat julkisesti hyödynnettävissä. Työ oli kehittämisuuntautunut ja siinä halusin hyödyntää kerättyä tietoa toimintamallin toimivuuden arvioimiseksi sekä saada lisätietoa tulevaisuudessa toteutettavan palvelumuotoilun tueksi. Hyty-hankeen alkuperäinen toteutusaika oli vuodet 2015 – 2017, mutta hanke haki jatkoaikaa vuodelle 2018 ja päärahoittaja Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus antoi myönteisen päätöksensä hankkeen jatkoajasta lokakuussa 2017.

2.1 Hyty-kehittämishanke

Seuraavassa luvussa esittelemäni Hyty-hankekuvaus perustuu opinnäytetyöntekijän kirjoittamaan hankesuunnitelmaan (Kaipainen 2014). Tilaajaorganisaatiota esittelen sisäisten julkaisemattomien dokumenttien pohjalta (ODL 2017).

Hyty-kehittämishanke on Oulun Diakonissalaitoksen Säätiön hallinnoima ja toteuttama työllisyyden edistämiseen tähtäävä kehittämishanke. ODL on pohjoissuomalainen hyvinvointipalveluita tuottava konserni, jonka pääpaikka on Oulu ja sen emo on Oulun Diakonissalaitoksen Säätiö. Oulun Diakonissalaitos perustettiin vuonna 1896 ja se on muuttunut toista sataa vuotta kestäneen olemassaolonsa aikana. Perustehtävä on kuitenkin edelleen sama; tarve ja halu auttaa eli diakonia.

ODL Konsernilla on pitkä ja vahva historia TKI-toiminnassa (tutkimus-, kehitys ja innovaatiotoiminta). Rahoittajina näissä hankkeissa toimivat ESR (Euroopan sosiaalirahasto), STEA (Sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskus), OKM (Opetus- ja kulttuuriministeriö), OPH (Opetushallitus), KELA (Kansaneläkelaitos) ja TEKES (Innovaatiokeskus). ODL toteuttaa myös kansallisia ja kansainvälisiä tieteellisiä tutkimushankkeita. Kehittämistoiminnan lisäksi ODL tarjoaa laaja-alaisia asumis- ja kotipalveluita, ennaltaehkäiseviä ja kuntouttavia palveluita sekä kehittämispalveluita

kaiken ikäisille. Oulun Diakonissalaitoksen säätiön missiona on hyvinvoinnin edistäminen. Vision mukaan ODL on vastuullinen, kasvava pohjoissuomalainen hyvinvoinnin edistäjä ja suunnannäyttävä.

ODL Konserni on kokenut mittavia muutoksia viime vuosina. Liikelähtöisiä osakeyhtiöitä on myyty (lääkärikeskus ja kuntoutus) ja tällä hetkellä (2017) konserni keskittyy alla mainitun kaavion mukaisiin toimintoihin. Henkilöstövahvuus konsernilla on tällä hetkellä noin 250 henkilöä. Opinnäyteyden tekijä on työskennellyt ODL Konsernin TKI-toiminnassa yhtäjaksoisesti vuodesta 2002 lähtien.



Kuvio 1: ODL Säätiön organisaatiokaavio 1.1.2017 alkaen.

Hyty-kehittämishanke (Hyvinvointia ja Työkykyä) liittyy Kestävää kasvua ja työtä 2014–2020 Suomen rakennerahasto-ohjelmaan, jossa on viisi toimintalinjaa ja 13

erityistavoitetta. Hanke sijoittuu toimintalinja viidelle (TL5); Sosiaalinen osallisuus ja köyhyyden torjunta, jonka erityistavoite on työelämän ulkopuolella olevien työ- ja toimintakyvyn parantaminen. Erityistavoitteella parannetaan toimenpiteisiin osallistuvien työ- ja toimintakykyä ja edistetään siten heidän etenemistään työllisyyspoluilla. Toimilla kehitetään sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluita, sektorirajat ylittävää yhteistyötä ja palvelujen asiakaslähtöisyyttä. Lisäksi vahvistetaan kolmannen sektorin roolia syrjäytymisen ehkäisyssä sekä yhteisöllisyyttä.

Hyty- kehittämishanke on tarkoitettu erityistä tukea tarvitseville työnhakijoille, jotka kokevat työllistymisensä vaikeaksi ja joilla on vaikeuksia sijoittua avoimille työmarkkinoille ilman tukea. Hankkeeseen osallistuvilla henkilöillä voi olla työ- ja toimintakyvyn rajoitteita, mutta heillä on työ- ja toimintakyvyn parantumisen myötä mahdollisuus osallistua työelämään.

Hyty-hankkeen päätavoitteena on Oulun yli 25-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien ja muiden vaikeassa työmarkkina-asemassa olevien kuntalaisten sosiaalisen osallisuuden parantuminen ja voimaantuminen, aktiivisuuden ja motivaation lisääntyminen sekä kansalaistaitojen parantuminen ja tätä kautta työ- ja toimintakyvyn parantuminen. Työ- ja toimintakyvyn parantumisella vahvistetaan sosiaalista osallisuutta ja ehkäistään syrjäytymistä sekä köyhyyttä ja edistetään osallistujien etenemistä kohti työelämää.

Asiakastyön päätavoitteeseen pääsemiseksi hanke toimii elämänhallintaa ja hyvinvointia tukevien sekä työelämään suuntaavien asiakastyöhön liittyvien toimintamallien mukaisesti ja pyrkii jalostamaan näitä toimintamalleja hankkeen toiminta-aikana. Hankkeessa toteutetaan myös palvelumuotoilua kohderyhmän kanssa.

Hankkeen varsinaisena kohderyhmänä ovat Oulun kantaväestön aikuiset, yli 25-vuotiaat pitkäaikaistyöttömät ja muut vaikeassa työmarkkina-asemassa olevat henkilöt, joilla on monialainen palvelutarve. Lisäksi työttömät maahanmuuttajat, joilla on riittävä suomenkielen taito eikä heillä ole tulkkipalvelutarvetta. Välillisenä kohderyhmänä ovat toiminnassa mukana olevat työnantajat, koulutusorganisaatiot ja muut palvelujen tarjoajat, työllisyys-, sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluverkosto.

Työhönkuntoutuksen näkökulmasta asiakkaat ovat pääosin arviointi- ja/tai kuntoutusvaiheessa, mutta joukossa on myös työnhakijoita, jotka voivat kevyemmällä tuella siirtyä jo osaamisen hankkimis- tai työllistymisvaiheeseen. Asiakkuuden kesto hankkeessa on tästä syystä yksilöllinen, mutta se on rajattu maksimikestoltaan yhteen vuoteen ja asiakkaita tuetaan henkilökohtaisella polulla kunkin vaatimalla tavalla.

Asiakastyötä koskevissa toimintamalleissa huomioidaan työnhakija-asiakkaiden monialainen palvelutarve ja toiminta pyritään linjaamaan TE-toimiston tuetun työllistymisen palvelulinjan ja TYPin (työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu) palveluprosesseja tukemaan. Samalla toiminta linjataan tukemaan Oulun kaupungin hyvinvointisalkkua; kuntalaisen elämänhallinta ja hyvinvointi -salkku ja Oulun kaupungin työllisyysohjelmaa. Asiakastyössä huomioidaan palvelujen oikea-aikaisuus ja asiakkaan vaatimien palvelujen prosessinomainen ketjuttaminen palveluverkostossa.

Projektin toimenpiteet pitävät sisällään TYPin ja TE-toimiston sekä sosiaalitoimen kanssa yhteistyössä tehtävän palvelutarvearvion, jossa arvioidaan asiakkaiden soveltuvuus hankkeeseen. Hankkeen varsinainen asiakastyömalli jakautuu kahteen vaiheeseen: kartoitus- ja valmennusvaiheeseen. Kartoitusjakso on pituudeltaan kolme kuukautta ja kuntouttava valmennusjakso yhdeksän kuukautta. Asiakkuuden kokonaiskesto on maksimissaan yksi vuosi, mutta asiakkaiden yksilöllisistä tilanteista johtuen se voi olla myös huomattavasti lyhempi.

Hankkeessa työskentelee neljä henkilöä: tämän tutkimuksen tekijä projektipäällikkönä, yksi projektikoordinaattori ja kaksi palveluohjaajaa. Toimitilat sijaitsevat Oulun ydinkeskustassa ja hankehenkilöstöllä on asianmukaiset toimintaan tarvittavat tilat ja työvälineet käytössään. Toimintamallin mukaisesti toimintaa toteutetaan myös toimittilojen ulkopuolella virkistysretkien ja tutustumiskäyntien merkeissä.

Kehityshankkeen tuloksena kuntalaisten hyvinvointi ja osallisuus on lisääntynyt sekä työ- ja toimintakyky on parantunut ja heitä on saatu polutettua yksilöllisten tarpeiden vaatimalla tavalla eteenpäin kohti työelämää. Tuotoksena on saatu jalostettua asiakastyön toimintamallia, joka pitää sisällään osallisuutta ja hyvinvointia vahvistavan sekä työllistymisedellytyksiä parantavan ja työelämään suuntaavan arviointi-, tuki- ja valmennuspalvelun, joka tarjoaa täydentävää palvelua kuntalaisten hyvinvoinnin ja

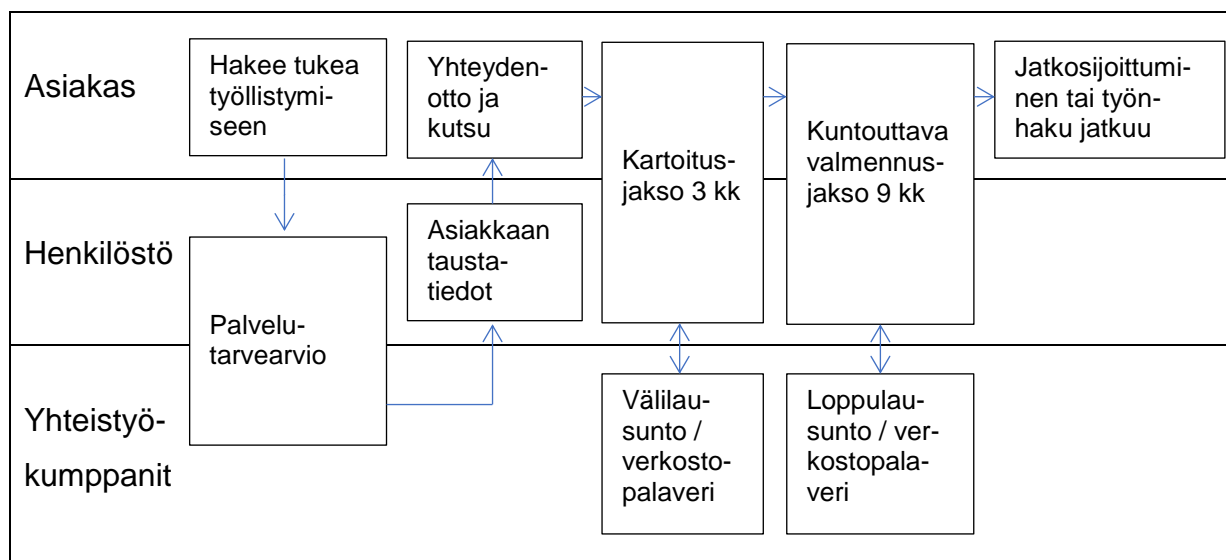
työllisyyden hoitoon.

Hyty-kehittämishankkeen päärahoitus tulee Euroopan sosiaalirahastolta (ESR). Lisäksi hanketta rahoittaa Oulun kaupunki ja ODL. Kolmivuotinen hanke on saanut kokonaisrahoitusta yhteensä 720 792,00 euroa. Lisäksi hankkeelle on myönnetty rinnakkaishankkeen kautta erillinen määräraha asiakkaiden palkkatukiin, jonka rahoitussumma on 450 000,00 euroa. Hanke toteutetaan 1.1.2015 – 31.12.2018 välisenä aikana ja se pyrkii tavoittamaan toimintansa aikana yhteensä 300 kohderyhmään kuuluvaa asiakasta.

2.2 Hyty-hankkeen tarjoamat palvelut

Seuraavassa luvussa esittelemäni Hyty-hankkeen palvelut perustuvat opinnäytetyön tekijän kirjoittamaan hankesuunnitelmaan (Kaipainen 2014).

Hyty-hankkeen tarjoamat palvelut ovat viranomaisvapaita ja palveluun sitoutuminen on asiakkaille täysin vapaaehtoista. Palvelusta poisjättäytymistä tai keskeytystä ei sanktioida, vaikka lähettävä taho on pääsääntöisesti TE-hallinto. Palvelu on asiakkaille maksuton, eivätkä asiakkaat saa ylimääräisiä kulukorvauksia osallistuessaan palveluun. Hyty-palveluita toteutetaan seuraavan prosessikaavion mukaisesti.



Kuvio 2: Hyty-hankkeen prosessikaavio

Kartoitusjaksolla arvioidaan asiakkaiden kokonaistilanne. Kartoituksen kohteena ovat psyykkinen, sosiaalinen ja terveydellinen tilanne. Lisäksi selvitetään työkykyä, arvioidaan hoito- ja kuntoutuspalveluiden tarvetta ja niihin integroitumista, kartoitetaan ammattitaito ja osaaminen sekä tarkistetaan ja tarvittaessa tarkennetaan olemassa olevaa aktivointi- ja/tai työllistymissuunnitelmaa, erityisesti tavoitteet ja jatkosuunnitelmat. Kartoitusjakson tavoitteena on arvioinnin lisäksi aktivointi ja motivointi.

Kartoitusjakson palvelut pitävät sisällään henkilökohtaista palveluohjausta elämänhallintaan ja urasuunnitteluun sekä ryhmävalmennuksena toteutettavaa elämänhallintaa, työ- ja toimintakykyä ja työelämävalmiuksia edistävää toimintaa sekä vertaistukea. Henkilökohtaisia tapaamisia on yhdesti viikossa ja ryhmäpäiviä toteutetaan samoin yhdesti viikossa. Kolmen kuukauden kartoitusjaksolla ryhmä- ja yksilötapaamisia on molempia erikseen 12 kertaa. Yhteensä vähintään 24 kertaa.

Yksilötapaamiset pitävät sisällään vähintään seuraavat osiot: kokonaistilannearvio, supportiiviset keskustelut, työ- ja koulutustausta, työnhakuvalmennus, kouluttautumis suunnitelmat, tavoitteet ja toteutussuunnitelman laadinta. Yksilötapaamisia muokataan myös henkilökohtaisesti tarpeen vaatimalla tavalla. Erityisesti supportiivisten keskusteluiden aiheet nousevat asiakkailta itseltään ja näillä pyritään vaikuttamaan työllistymisen esteiden poistoon. Yksilötapaamisilla syvennetään henkilökohtaisesti myös ryhmätapaamisten teemoja. Ryhmätapaamisten teemat liittyvät seuraaviin osioihin: elämänhallinta, hyvinvointi, työ- ja toimintakyky, työelämävalmiudet, työelämäyhteydet ja vierailijat, sosiaalinen osallisuus ja vierailukohteet sekä virkistäytyminen. Ryhmätoiminnan sisältö voi myös elää ja sitä voidaan muokata kulloisenkin ryhmän tarpeiden mukaan. Näin myös asiakkaat pääsevät vaikuttamaan ryhmän sisältöön ja teemoihin.

Kartoitusjaksoon integroidaan terveys- ja hyvinvointiarvio, joka toteutetaan tarveharkintaisesti vähintään sadalle asiakkaalle. Tämä arvio ostetaan sisäisesti ODL Liikuntaklinikalta ja sen toteuttavat lääkäri ja terveydenhoitaja. Kartoitusjakso on pituudeltaan 3 kk, mutta asiakkaat voivat siirtyä seuraavaan valmennusvaiheeseen jo aiemmin, mikäli heidän henkilökohtaiset valmiudet sen sallivat. Kartoitusjaksosta laaditaan kirjallinen lausunto, jolla informoidaan lähettävää tahoa. Tarvittaessa pidetään kolmikantaneuvottelu palveluun ohjanneen tahon, asiakkaan ja toteuttajan kesken.

Kuntouttavalla valmennusjaksolla asiakkaat jatkavat henkilökohtaisen ohjaajan kanssa supportiivisia ja yksilöllisiä keskustelu-/ohjaustapaamisia sekä osallistuvat ryhmässä toteutettavaan psykososiaaliseen ja ammatilliseen valmennukseen sekä uraluotsaukseen, jota toteutetaan ratkaisukeskeisen valmennuksen keinoin. Valmennusjaksolla tapaamiset harventuvat siten, että ryhmä- ja yksilötapaamisia on kerran kuukaudessa. Tarvittaessa henkilökohtaista ohjausta voidaan toteuttaa tiheämminkin.

Yksilötapaamisissa jatketaan supportiivisia keskusteluja ja tuetaan jatkosuunnitelman toteutumista. Tuetun työllistämisen paikkoja (työkokeilu, palkkatuki, kuntouttava työtoiminta) kontaktoidaan yhdessä asiakkaiden kanssa ja mennään mukaan tarvittaessa jopa haastattelutilanteisiin. Asiakkaiden tilanteiden vaatimalla tavalla heitä ohjataan julkiselle puolelle terveydentilan tutkimuksiin, hoitoon ja/tai kuntoutukseen. Asiakkaita ohjataan mm. työttömien terveystarkastukseen terveyskeskukseen tai kaupungin mielenterveys- ja päihdepalveluiden pariin. Valmennusjaksolla tukea annetaan myös sijoittumispaikoille ja seurataan säännöllisesti mm. palkkatukityösuhteen edistymistä. Tarvittaessa pidetään kolmikantaneuvotteluja työnantajan, asiakkaan ja hankehenkilöstön kesken. Yksilötapaamisilla jatketaan myös koulutusvaihtoehtojen seulontaa ja toteutetaan kouluttautumissuunnitelmien mukaisia toimenpiteitä. Asiakkaita rohkaistaan myös suorittamaan työelämän korttikoulutuksia.

Ryhmävalmennus on jaoteltu kartoitusjakson pakollisiin osioihin; elämänhallinta, osallisuus, työ- ja toimintakyky, atk-ryhmät ja urasuunnittelu sekä valmennusjakson vapaaehtoiisiin osioihin; korttikoulutukset, atk-ryhmät, talous- ja lakineuvonta, perheneuvonta, oma hyvinvointi, työ- ja toimintakyky. Mikäli asiakas on sijoittunut työtoimintaan tai koulutukseen valmennusjaksolla voi hän valita osallistuuko vai ei ryhmätoimintaan. Ryhmävalmennus tarjoaa asiakkaille vertaistuen ja mahdollisuuden peilata omaa tilannettaan ja suunnitelmiaan muiden vastaavassa tilanteessa olevien henkilöiden kanssa. Valmennusjaksoon integroidaan tarvittavat asiakaskohtaiset tukiverkostotapaamiset, joissa ovat mukana asiakkaan ja hanketyöntekijöiden lisäksi tarvittavat kumppanit, kuten TE-hallinto, TYP ja sosiaalitoimi.

Valmennusjakso pitää sisällään myös aktiivisen työnantaja-, yritys- ja yhdistysyhteistyön sekä oppilaitosyhteistyön aitojen siirtymien edistämiseksi. Kun asiakkaat omaavat riittävän työ- ja toimintakyvyn heille etsitään sopivia jatkosijoittumispaikkoja, työ-

kokeilun, palkkatuetun työsuhteen, koulutuksen tai avointen työmarkkinoiden parista. Henkilökohtaiset ohjaajat antavat tarvittavan tuen asiakkaille myös näissä sijoittumispaikoissa. Valmennus-jaksoon voidaan integroida henkilökohtaisen tarpeen mukaan yhdestä kolmeen päivään kestävä koulutukseen tutustuminen hankkeen yhteistyöpilaitoksissa. Ohjaajat arvioivat tämän osion sujumista ja antavat kirjalliset lausunnot lähettävälle taholle jakson lopussa. Valmennusjaksolla pidetään tarvittaessa kolmikantaneuvottelu, jossa ovat mukana asiakas, lähettävä taho ja hanketyöntekijä.

2.3 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän avulla esiin asiakkaissa tapahtuvat mahdolliset muutokset palvelun aikana ja arvioida Hyty-hankkeen palveluja heidän antaman arvion pohjalta. Tärkeimpänä analysoinnin kohteena olivat asiakkaiden kokema työ- ja toimintakyvyn taso sekä palvelun jälkeinen työmarkkina-asema. Lisäksi tarkoituksena oli tuottaa arvokasta lisätietoa toimintamallista ja sen vaikuttavuudesta Hyty-hankkeessa kehitetyn palvelumallin jalkauttamiselle sekä syvemmälle yhteistyölle julkisen sektorin toimijoiden kanssa.

Tutkimustyön tarkoituksen mukaisesti hain vastausta seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- 1) Tapahtuuko asiakkaiden psyykkisessä, fyysisessä ja sosiaalisessa toimintakyvyssä muutoksia Hyty-palvelun aikana?
- 2) Tapahtuuko asiakkaiden kokemassa työkyvyssä muutoksia Hyty-palvelun aikana?
- 3) Mikä on asiakkaiden työmarkkina-asema palvelun loputtua?
- 4) Miten asiakkaat arvioivat saamaansa palvelua?
- 5) Aktivoiko Hyty-palvelu asiakkaita ja ohjaako se heitä tavoitteelliseen tulevaisuudensuunnitteluun?
- 6) Onko Hyty-palvelukokonaisuus näiden tietojen pohjalta jalkautettavana julkisiin palveluihin ostopalveluksi?

Saadakseni vastaukset tutkimuskysymyksiini määrittelin ja rajasin analysoitavan aineiston seuraavan kaltaisesti:

1. Alkutilanne palveluun tullessa
 - Ikä- ja sukupuolijakauma
 - Työttömyyden kesto

- Asiakkaiden kokema työkyky (ESR aloitusilmoitus)

2. Tilanne 3 kk:n kartoitusjakson lopussa

- Surveypal-kyselystä nostin analysoitavaksi viisi osa-aluetta (taustatiedot, elämäntilanne, toimintakyky, Hyty-palvelun arviointi ja tulevaisuus)
- Kuvasin aktivointitoimenpiteiden määrän

3. Tilanne asiakkuuden lopussa kuntouttavan valmennusjakson jälkeen

- Surveypal-kyselystä nostin analysoitavaksi viisi osa-aluetta (taustatiedot, elämäntilanne, toimintakyky, Hyty-palvelun arviointi ja tulevaisuus)
- Kuvasin aktivointitoimenpiteiden määrän
- Kuvasin asiakkaiden status/työmarkkina-aseman (työtön, työkokeilussa, palkkatukityössä, opiskelemassa jne.)
- Asiakkaiden kokema työkyky (ESR lopetusilmoitus)

4. Tulosten vertailu

- Analysoin tapahtuuko toimintakyvyn eri osa-alueilla muutoksia palvelun edetessä
- Vertasin ESR-aloitus- ja lopetusilmoituksessa arvioitua työkykyä

Kerätty aineisto perustuu asiakkaiden henkilökohtaisiin vastauksiin. Laadituilla kysymyksillä pyritään vastaamaan ESR TL5:n (Euroopan sosiaalirahasto, toimintalinja 5) keskeiseen erityistavoitteeseen, joka on työelämän ulkopuolella olevien työ- ja toimintakyvyn parantaminen.

Rakennerahastojen ohjelma-asiakirjan mukaisesti toimintalinja viisi on suunnattu sosiaalisen osallisuuden ja köyhyyden torjuntaan. Erityistavoitteen tuloksena toimenpiteisiin osallistuneiden heikoimmassa työmarkkina- asemassa olevien kohderyhmien työ- ja toimintakykyä on parannettu ja siten edistetty heidän etenemistään työllisyyspoluilla. Tavoitteen tuloksena ovat myös hankkeissa toteutetut tehokkaammat ja laadukkaammat palveluprosessit kohderyhmälle.

Toimintakyvyn lisäksi keskeinen analysoitava asia on asiakkaiden kokema työkyky, jota kysytään asiakkuuden alussa ja lopussa. Lisäksi analysoidaan asiakkaiden aktivoitumista eri hankkeen toimenpiteisiin, kuten työkokeiluihin, palkkatukityösuhteisiin, korttikoulutuksiin, kuntoutukseen ohjaukseen jne.

Toimintakyvyn osalta Hyty-hankeessa käydään käsitteet psyykkinen-, fyysinen ja sosiaalinen toimintakyky useita kertoja valmennuksen aikana läpi. Näin varmistetaan se, että kaikki tietävät mitä ne tarkoittavat. Kyselyihin liittyen läpi käydään myös kaikki keskeiset muut käsitteet ennen kyselyiden lähettämistä ja varmistetaan näin, että väärinymmärrykset jäävät minimiin.

Kvantitatiivisen tutkimuksen keskiössä ovat sen pätevyys eli validiteetti ja luotettavuus eli reliabiliteetti. Tutkimuksen pätevyys tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa onkin tarkoitus mitata. Tutkimuksen luotettavuus tarkoittaa mittauksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia ja se voidaan toteuttaa toistuvasti tutkijasta riippumatta. Tutkimustuloksia ei pidä kuitenkaan yleistää niiden pätevyysalueen ulkopuolelle. (Vilkkä 2015, 193-194.) Kyselyiden käsitteet ja muuttujat tulee määritellä tarkasti, jotta vastaajat ymmärtävät asian samoin kuin itse tutkija. Mittarien huolellinen suunnittelu ja aineiston keräämisen suunnitelma mahdollistavat sen, että tutkimusongelmaan saadaan kattavat tulokset. (Valli 2015, 41-42.)

Tutkimuksen kokonaisluotettavuus koostuu pätevyydestä ja luotettavuudesta. Kokonaisluotettavuus on hyvä silloin, kun tutkittu otos edustaa perusjoukkoa ja mittaamisessa on mahdollisimman vähän satunnaisuutta. Satunnaisvirheitä voi esiintyä esimerkiksi, jos vastaaja on käsittänyt jonkin tutkimuskysymyksen väärin. Satunnaisvirheet voivat liittyä myös tutkija virheelliseen toimintaan tulosten tallentamisessa. Tutkijan tuleekin ottaa kantaa tutkimuksessaan mahdollisiin satunnaisvirheisiin. (Vilkkä 2015, 196-198.)

Työkyvyn mittaaminen ei ole helppoa. Toisaalta sille on asetettu hyvinkin yksinkertaisia mittareita, joissa henkilöt arvioivat työkykyänsä asteikolla 0 – 10 (THL ja ESR). Työkyvyn määritteelle ei ole helposti löydettävissä yhtenäistä määritelmää, mutta yksimielisiä ollaan kuitenkin siitä, että työkyky ei ole vain yksilön ominaisuus. Se on yksilöllisten ominaisuuksien lisäksi myös hänen työnsä ja ympäristön yhteinen ominaisuus. Työkyvyn määrittäminen pelkästään objektiivisesti tai asiantuntija-arviona on varsin ongelmallista ja siksi yksilön omaa arviota tarvitaan osuvuuden parantamiseksi. (Gould, Ilmarinen, Järvisalo, Koskinen 2006, 19-20.)

3 TUTKIMUKSEN TIETOPERUSTALLISET LÄHTÖKOHDAT

Hyvinvointi ja työ ovat suomalaisen yhteiskunnan perusta. Valitettavasti kaikki suomalaiset eivät voi nauttia näistä perusoikeuksista tasavertaisesti. Niin suomalaisissa kuin kansainvälisissäkin tutkimuksissa on osoitettu, että työttömyyden ja hyvinvoinnin välinen yhteys on negatiivinen. Lisäksi työttömyyden pitkittyessä työttömien hyvinvoinnin taso entisestään heikkenee ja sen puutteet kasautuvat kohderyhmälle yleisemmin kuin työllisillä. (Niemelä & Saari 2013, 45-46.)

Pitkäaikaistyöttömyyden kasvu on ollut nopeaa vuodesta 2008 lähtien. Suurella osalla pitkäaikaistyöttömyydestä työkyky on heikko. Osa pitkäaikaistyöttömyydestä on pysyvästi työkyvyttömiä, johon eriaikaiset sairaudet ovat johtaneet. Heidän työkykyä on kuitenkin mahdollista parantaa erilaisilla hoidoilla ja kuntoutuksella. Tutkimuksen mukaan työkyvyn heikentyminen näyttää jäävän tunnistamatta peruspalveluissa, työvoimasekä sosiaali- ja terveystieteissä. Tällä sairauksien tunnistamattomuudella ja hoitamattomuudella on valtavat yhteiskunnalliset kustannukset seuraukset. (Kerätär 2016, 53, 93.)

Suomessa vallitsevan työttömyyden syiksi katsotaan useat yksittäiset osatekijät. Nykyisen työttömyyden perusta juontaa juurensa 1990-luvun taantumasta, jolloin työttömyys nousi räjähdysmäisesti. Työhön osallistumiseen vaikuttavat myös muut tekijät kuin työvoiman omat subjektiiviset valinnat kuten talouskasvu, työmarkkinoiden sääntely ja toimintakulttuurit. Työttömän työllistymisen esteeksi voi nousta työmarkkinoiden kysynnän puute. Vähimmäisedellytys on, että työmarkkinoilla on avoinna olevia työpaikkoja, joihin työtön voi työllistyä, mikäli hän omaa työmarkkinoilla vaadittavia tietoja ja taitoja. Talouskasvu on keskeinen tekijä työllisyyden ja työttömyyden hoidossa, mutta talouskasvun työllisyysvaikutukset ovat jääneet kohtuullisiksi. Lisäksi työmarkkinoilla vallitsee kysynnän ja tarjonnan epäsuhde. Työnantajat kokevat pulaa osaavasta työvoimasta ja yhtä aikaa osalle työttömyydestä ei löydy töitä. (Parpo 2007, 3, 74.)

Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen vaatii mittavia ponnisteluja ja sen tukemiseen tarvitaan kumppanuudessa ja verkostoyhteistyössä olevaa osaamista ja resursseja,

joita yhteen sovittamalla pyritään työllisyyden edistämiseen. Tällaisia tahoja ovat kunnan ja valtion palvelut, kolmas sektori, Kela, yritykset ja yhteisöt ja itse asiakkaat. Arnkil ym. (2015) ovat tutkineet kuntakokeiluissa toiminnan ja palvelujen kokonaisuutta, joka ulottuu ihmisten toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisestä eri kuntoutus- ja aktivointivaiheiden kautta aina työllistymiseen asti. Raportista on nostettavissa esiin, että laajemman työllisyysvastuun siirtyminen kunnille edellyttää kokonaisvoimavarojen vahvistumista ja toimintamalleja, joissa yhdistyvät parhaat käytännöt kokonaisuuden johtamisesta, kumppanuuksista ja itse asiakastyöstä. (Arnkil ym. 2015, 11.)

Oulun kaupunki osallistui yhtenä paikkakuntana valtakunnalliseen kuntakokeiluun vuosina 2012 – 2015, jossa korostettiin erityisesti asiakastyötä. Lisäksi kokeilussa pyrittiin löytämään paikalliseen kumppanuuteen perustuvia toimintamalleja, joilla otettiin paremmin huomioon työttömien työnhakijoiden ja paikallisten työmarkkinoiden tarpeet. Hankkeessa tehdyn kehittämistyön kautta onnistuttiin löytämään sellaisia palveluja ja toimintamalleja, jotka auttoivat työnhakija-asiakkaita työllistymään tai aktivoitumaan työmarkkinoille ja työnantajia löytämään tarpeisiinsa soveltuvaa työvoimaa. Kuntakokeilussa kehitettyjä hyviä asiakaspalvelutyön käytäntöjä on jatkettu Oulun kaupungin työllisyyspalveluissa sekä Seudullisessa Työllisyyspalveluiden kehittämishankkeessa. (Oulun kaupunki 2017a.) Hyty-hanke on tehnyt avoimeen kumppanuuteen ja läpinäkyvään yhteistyöhön liittyvää yhteistyötä Oulun kaupungin työllisyyspalvelujen kanssa ja opinnäytetyöntekijä oli kuntakokeilun ohjausryhmän jäsen vuosina 2013-2015.

Sosiaali- ja terveysministeriön 1.9.2016 asettaman kuntoutusjärjestelmän kokonaisuudistuksesta vastaavan komitean tehtäväksi annettiin mm. tehdä ehdotus uudistetusta kuntoutusjärjestelmästä siten, että kuntoutuksesta vastaavien toimijoiden vastuunjako on selvä ja asiakaslähtöinen kuntoutus toimii saumattomasti. Uudistuksen keskiössä ovat niin työttömät kuin työllisetkin ja sen tavoitteena on yhdenvertainen, kustannustehokas ja ohjattava järjestelmä, jolla tuetaan ja vahvistetaan kuntoutujan arjessa, työssä ja opiskelussa pärjäämistä, kotona asumista ja aktiivista osallistumista sekä pidennetään työuria. Komitealle asetettu määräaika päättyi 30.9.2017. Järjestöille järjestettiin kuulemistilaisuus toukokuussa 2017, jossa järjestöt toivat esiin omaa toimintaa kuntoutuksen kentällä ja osana asiakkaan kokonaisprosessia. Järjes-

telmän hajanaisuus ja vastuukysymykset nousivat esille. Järjestökenttä vastaa merkittävin osin heikossa asemassa olevien sosiaalisesta kuntoutuksesta ja toiveena esitettiin uudenlaiset yhteistyömahdollisuudet eri toimijoiden välillä. Toiminnan kannalta keskustelevalta verkosto on tärkeä ja keskustelukumppani tulee löytyä joka taholta. Kuntoutusjärjestelmän pirstaleisuuden aiheuttamat ongelmat on tunnistettu yhtäläisellä kuin se, että vain onnistunut kuntoutus ehkäisee työkyvyttömyyttä, pidentää työuria ja parantaa elämänlaatua. Kuntoutus on inhimillisesti ja taloudellisesti kannattava investointi ja osa hyvää yhteiskuntapolitiikkaa, joka ehkäisee ongelmia ja tukee terveyttä kaikissa elämänvaiheissa. (Kuntoutuksen uudistamiskomitea 2017.)

Oosi (2016) on tutkinut yksityisen palvelun hyödyntämistä julkisessa työnvälityksessä ja tulosten perusteella tuloksekkaan kohdentamisen ensisijainen kriteeri on työnvälityksen koko sektorin palvelukyky. Tämä tarkoittaa osaamisen ostamista, palvelukapasiteetin lisäämistä ja joustavien palveluprosessien parantamista. Tuloksekkaan kohdentamisen edellytys on toimiva asiakasohjaus. Yksityisen työnvälitystä tukevan toiminnan katsotaan olevan tehokasta ja tehokkuuden eron olevan merkittävä julkisen ja yksityisen välillä. Syyksi tähän nähdään yksityisen palvelutuotannon prosessit, jotka mahdollistavat henkilökohtaisemman asiakaspalvelun niin työnhakijan kuin työnantajan näkökulmasta, mikä ei ole mahdollista julkisissa prosesseissa nykyisillä asiakasmäärillä ja resursseilla. (Oosi 2016, 9.)

Työnvälitystä tukevat yksityiset palvelut voivat kohdistua kaikkiin työttömiin, joten palvelujen sisältö voi vaihdella esimerkiksi lyhyestä urasuunnittelusta tai työnhakutuesta pitkäkestoiseen työelämävalmiuksia lisäävään ja työelämään tähtäävään palveluun. Julkisen ja yksityisen palvelutuotannon tulee käyttää rajaavaa kohdentamista eli määrittellä ne alueet, joihin yksityinen palvelu kohdennetaan. Julkinen palvelu vetäytyy tällöin näistä kohderyhmistä, eikä päällekkäistä palvelua näin synny ja asiakasintensiivisemmällä palveluotteella yksityinen palvelutuotanto tuo lisäarvon julkiselle sektorille. (Oosi 2016, 21.)

Keskeistä työttömien palveluissa on nähdä asiakkaan sen hetkinen elämäntilanne ja tehdä oikea-aikainen palvelutarvearvio yhdessä asiakkaan kanssa. Palveluiden kehittämisessä avoimen kumppanuuden perusteella tulee pyrkiä välttämään päällekkäisiä palveluja ja löytämään erityisesti vaikeasti työllistyville uudentyyppisiä palvelumalleja

kohtiin, joissa työttömät työnhakijat meinaavat hukkuu järjestelmien rattaisiin tai pudota organisaatioiden välisiin kuiluihin. Tulosperustainen palvelujen ostaminen mahdollistaa Oosin (2016, 17.) mukaan palveluntuottajien omien prosessien hyödyntämisen, kehittämisen ja poluttamisen. Näin onkin, mutta jos ostopalvelun tulosperuste on työhön tai koulutukseen sijoittuminen voi olla, että vaikeasti työllistyville työnhakijoille palveluja kehittävät ja tarjoavat tahot eivät järjestelmässä voi enää toimia. Vaarana on, että yksityiset palveluntuottajat rakentavat palvelut vain vähiten tukea tarvitseville työttömille ja eniten tukea tarvitsevat työnhakijat jäävät taka-alalle.

3.1 Työttömyys ja työllistymisen esteet

Työttömällä henkilöllä tarkoitetaan ihmistä, joka ei ole työsuhteessa eikä työttömyys-turvalain 2 luvussa tarkoitetulla tavalla työllisty päätoimisesti yritystoiminnassa tai omassa työssään, eikä ole päätoiminen opiskelija. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2016, 3§.) Yli vuoden työttömänä olevat pitkäaikaistyöttömät luetaan vaikeasti työllistyvien ryhmään. Lisäksi tähän luetaan toistuvaistyöttömät, työvoimapolitiittisista palveluista työttömäksi palanneet ja näissä palveluissa toistuvasti kiertävät henkilöt. Pitkäaikaistyöttömyyden kasvuvauhti on ollut nopeaa vuodesta 2008 lähtien. Yli vuoden työttömänä olleiden määrä on tänä aikana lisääntynyt 40 000:sta yli 100 000:een. (Kerätär 2016, 53.)

Suomessa miesten syrjäytyminen työmarkkinoilla on todennäköisempää kuin naisten. Vuoteen 2004 verrattuna huomattava muutos on se, että naisten osuus työllistyneiden ryhmässä on kasvanut. Naisten siirtyminen työttömyydestä työhön on yleistynyt enemmän kuin miesten. (Aho & Mäkiaho 2012, 14.) Syrjäytyminen ja heikentynyt osallisuus liittyvät työttömyyden pitkittymiseen. Syrjäytyminen ei ole pelkästään työttömän yksilöllinen ominaisuus vaan siihen liittyy tiiviisti mukaan yhteiskunta ja sen tarjoamat palvelut. (Kerätär 2016, 19.)

Työttömyyden pitkittyminen johtuu monesta eri tekijästä, eikä sen syille löydy pelkästään yhtä työllistymistä estävää tekijää. Usein työttömyys liittyy laajempaan ongelma- vyyhtiin kuin ammattiosaamisen heikkouteen tai kohtaantohaasteeseen. Työttömyyttä aiheuttavat niin yhteiskunnalliset rakennemuutokset kuin yksilöllisten ominaisuuk-

sien sekä kykyjen vajeet. Työttömyys voidaan nähdä myös vapaaehtoisena vaihtoehtona vastentahtoisen tilanteen rinnalla. (Parpo 2007, 12-13.)

Työllistymisen esteet pitkään jatkuneessa työttömyydessä kulminoituvat usein perheettömyyteen, vähäiseen koulutukseen ja terveysongelmiin. Yksin eläminen näyttää olevan yhteydessä työllistymisvaikeuksiin. Selvää ei kuitenkaan ole missä määrin perheettömyys lisää työttömyysriskiä tai missä määrin työttömyys johtaa perheettömyyteen. Vähäinen koulutus on selvä työllistymisen este. Koulutus ei kuitenkaan yksin riitä takaamaan työllistymistä. Huomattava työllistymisen este ovat terveysongelmat ja kuten tunnettua, työttömyys itsessään muodostuu jatkuessaan työllistymistä estäväksi tekijäksi. (Aho & Mäkiäho 2012, 32.)

Työvoimatoimistojen virkailijoille tehtiin vuonna 2008 selvitys, jossa tarkasteltiin heidän käsityksiään asiakkaiden työllistymisen esteistä. Virkailijat arvioivat yhden päivän aikana käyneiden 77914 asiakkaan työllistymisen esteitä. Arviossaan he toivat esiin, että asiakkaista 14 %:lla ei ollut työllistymisen esteitä ja että 86 %:lla niitä oli. Suurimmiksi työllistymisen esteiksi osoittautuivat virkailijoiden mielestä vajaakuntoisuus, päihteiden käyttö ja mielenterveyden häiriö. Virkailijat arvioivat myös asiakkaiden tarvitsemaa ensisijaista palvelua, joita olivat eläke 33 %:lla, kuntien järjestämät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut 32 %:lla ja työvoimapalvelut 28 %:lla. (Kerätär 2016, 57.)

Yleisesti ottaen työttömät kykenevät tunnistamaan työttömyytensä syyt ja haluavat parantaa työllistymismahdollisuuksiaan. Huonoimmassa tilanteessa työnhakijalta puuttuu halu työllistyä, he ajautuvat kannustinloukkuihin ja omaavat alhaisen koulutustason sekä keskimääräistä heikommät yksilölliset ominaisuudet. Tällöin on vaarana syrjäytyä työelämästä pysyvästi. (Parpo 2007, 17-18.) Tämä syrjäytyminen tarkoittaa osallisuuden menettämistä, inhimillisen sekä sosiaalisen pääoman katoamista sekä pahoinvoinnin lisääntymistä.

3.2 Työ- ja toimintakyky sekä hyvinvointi

Työkyvyn ylläpitäminen ja edistäminen on tärkeä yhteiskunnallinen tavoite ja hyvä työkyky on terveys- ja yhteiskuntapolitiikan keskeinen tavoite. Väestökehityksen aset-

taessa haasteita lähitulevaisuudessa työvoiman saatavuuden ja sosiaaliturvan rahoituksen osalta hyvän työkyvyn merkitys korostuu entisestään. Väestön ikääntyminen ja työmarkkinoilta poistuminen kasaa paineita jäljelle jäävien työurien pidentämiselle. Työurien pidentäminen edellyttää työikäisiltä hyvää työkykyä ja sen monipuolista tukemista sekä kehittämistä. (Gould ym. 2006, 13.)

Työkyky on monesta osa-alueesta koostuva kokonaisuus, jossa eri osa-alueet vaikuttavat toinen toisiinsa. Työkykyä tutkitaan ja arvioidaan eri konteksteista riippuen siitä mistä tahosta on kysymys. Työkyky voidaan nähdä ihmisen toimintavalmiuksiksi suhteessa työn fyysisiin ja psykososiaalisiin vaativuustekijöihin. Työttömien työkyvyn arviointi pitää sisällään erityiskysymyksiä, sillä asiakkaan toimintakyvyn eri osa-alueiden peilaaminen on haastavaa työn ja työympäristön puuttumisen vuoksi. Työttömät käyttävät vähemmän terveystalveta kuin muu saman ikäinen väestö ja heidän terveydentila on heikompi. Tutkimuksessaan Kerätär (2016) korostaa monialaista arviointimallia, jolla työkyvyn heikkeneminen ja kuntoutustarve tunnistettaisiin paremmin kuin perinteisellä sairauslähtöisellä toimintatavalla. Suurella osalla pitkäaikaistyöttömistä työkyky heikentyy sairausluokista eniten mielenterveyden häiriöiden takia. (Kerätär 2016, 55-56, 93-94.)

Työttömyys ei näytä olevan vain sairastumiseen yhteydessä oleva tekijä, vaan se näyttää myös heikentävän terveyttä ja aiheuttavan sairauksia heikentäen näin työkykyä. Kerättären (2016) mukaan osa työttömien ja työssä käyvien välisistä terveyseroista johtuu valikoitumisesta eli selektiosta. Terveysvalikoituminen nähdään prosessina, jossa terveillä on suurempi todennäköisyys siirtyä työuralla ja muutoin sosiaalisessa hierarkiassa ylöspäin ja sairailta alaspäin. Työttömien oma kokemus työkyvystä on todettu olevan heikompi kuin työssä olevien. Etenkin pitkään tai toistuvasti työttömänä olleiden työkyvyn kokemus on kaikissa ikäryhmissä selvästi huonompi kuin työssä olevien tai vain lyhyen aikaa tai harvoin työttömänä olleiden. Tämä on osin selitettävissä taloudellisilla vaikeuksilla ja huonolla koulutustasolla. (Kerätär 2016, 54, 56.)

THL (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos) on tutkinut systemaattisesti suomen väestön työkykyä ja siihen liittyviä ilmiöitä. Tutkimuksissaan THL:n työterveyslaitos on käyttänyt mm. yksinkertaista pisteytettyä työkykyarviota, jossa yksilöt arvioivat omaa työky-

kyään asteikolla 0 – 10. Tällä asteikolla 10 tarkoitti työkykyä parhaimmillaan. (Koskinen, Lundqvist & Ristiluoma 2012, 141.)

Terveys 2011 -tutkimuksen mukaan suomalaisesta työikäisestä väestöstä suurin osa piti itseään työkykyisenä. Vuoden 2000 jälkeen itseään työkykyisinä pitävien osuus on kasvanut huomattavasti. Ryhmä, jossa tämä kasvu näkyi, oli 45 vuotta täyttäneet henkilöt. Ikäryhmässä 55-64 luottamus tulevaan työssä jaksamiseen on vahvistunut. Osittainen työkykyisyys oli yleistä erityisesti vanhemmissa ikäryhmissä ja useat työkyvyltään rajoittuneet katsoivat osan työkyvystä olevan vielä jäljellä. (Koskinen ym. 2012, 141.)

Yksilön toimintakykyä voidaan pitää terveydentilan, yksilöllisten ominaisuuksien ja ympäristön vuorovaikutuksen symbioosina. Toimintakyky tarkoittaa ihmisen kykyä selviytyä päivittäisen elämänsä tehtävistä itseään tyydyttävällä tavalla omassa elinympäristössään. Kansainvälinen toimintakyky-luokitus ICF kuvaa toimintakykyä elinjärjestelmien toimintoina, niihin perustuvina suorituksina ja näiden toimintojen ja suoritusten mahdollistamana osallistumisena yhteisön elämään. Toimintakyky ei ole vain ihmisen sisäinen ominaisuus, vaan se on vahvassa kontekstissa ympäristöön. (Koskinen ym. 2012, 19.)

Toimintakyky on moniulotteinen käsite ja sitä kuvataan sekä arvioidaan yleensä fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen ulottuvuuden näkökulmista. Fyysisellä toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen fyysisiä edellytyksiä selviytyä jokapäiväisistä tehtävistä, jotka vaativat fyysistä ponnistelua. Psykykinen toimintakyky on puolestaan elämänhallintaa, kykyä ottaa vastaan ja käsitellä tietoa, mielen terveyttä, psyykkistä hyvinvointia ja kykyä tuntea sekä ajatella. Keskeistä psyykkisessä toimintakyvyssä on se, miten ihminen pystyy käyttämään psyykkisiä voimavarojaan, taitojaan ja kykyjään omien tavoitteidensa ja tarkoitustensa mukaisella tavalla. Oman toiminnan ohjaus on siis riippuvainen psyykkisen toimintakyvyn tasosta. Sosiaalinen toimintakyky on vaikeimmin määriteltävissä, mutta se tarkoittaa ihmisen kykyä toimia vuorovaikutussuhteissa toisten ihmisten kanssa ja kykyä olla aktiivinen toimija yhteisöissä ja yhteiskunnassa. Psykykinen, fyysinen ja sosiaalinen toimintakyky ovat tiiviissä ja jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään. (Pohjolainen & Heimonen 2009, 49, 56, 65.)

Toimintakyky on suhteellinen ilmiö, joka on erilainen eri olosuhteista riippuen ja se muuttuu ikääntymisen myötä. Sitä voidaan korjata ja korvata erilaisin keinoin. Kysymys on siis siitä, miten hyvin yksilö suoriutuu omien odotustensa tai ympäristön asettamista vaatimuksista. Työn asettamat vaatimukset ovat hyvin yksilölliset ja vaihtelevat suuresti. Työkyky muuttuu ajan mukana ja riippuu myös monista yksilöllisesti vaihtelevista tekijöistä. Heikentyneitä työkykyä voidaan kohentaa parantamalla henkilön terveyttä ja toimintakykyä. (Pohjolainen ym. 2009, 20.)

Toimintakykyä tutkitaan säännöllisesti ja saatua tietoa tarvitaan mm. väestön terveyden tason mittaamisessa, yksilöiden työkyvyn, kuntoutustarpeen ja avuntarpeen kartoittamisessa sekä erilaisten interventio-ohjelmien vaikutusten selvittämisessä. Toimintakyvyn arvioinnin perusteella ehkäisevät interventiot tai tukiohjelmat voidaan kohdistaa niitä eniten tarvitseviin ryhmiin ja henkilöihin. (Pohjolainen ym. 2009, 11-12.)

3.3 Työllisyyden edistämisen palvelut

Työ- ja elinkeinotoimisto, työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskus ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus tarjoavat työttömille työnhakijoille ja työnantajille julkisia työvoima- ja yrityspalveluja. Näillä palveluilla edistetään työmarkkinoiden toimivuutta turvaamalla osaavan työvoiman saatavuutta ja tarjoamalla työtä hakeville mahdollisuuksia saada työtä. Lisäksi palveluilla edistetään uuden yritystoiminnan syntymistä ja kehitetään yritysten toimintaedellytyksiä ja työelämän laatua. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalveluista 916/2012, 2 §.)

Vaikeimmin työllistyville henkilöille on olemassa erilaisia tukimuotoja ja työllisyyttä edistäviä palveluja, joista osa on lakisääteisiä. Vaikeimmin työllistyvillä henkilöillä tarkoitetaan heikossa työmarkkina-asemassa olevia henkilöitä, joilla vamma tai sairaus vaikeuttaa työllistymistä tai joiden työttömyys on jatkunut pitkään. Työ- ja elinkeinotoimistoissa näiden henkilöiden palvelut sijoittuvat pääosin kolmannelle palvelulinjalle, joka on tarkoitettu tuetun työllistämisen palveluja tarvitseville työnhakijoille. Nämä henkilöt ohjataan myös työllistymistä edistävän monialaisen palvelun piiriin, josta säädettiin laki 1.1.2015.

Työllistymistä edistävällä monialaisella yhteispalvelulla tarkoitetaan yhteistoimintamallia, jossa työ- ja elinkeinotoimisto, kunta ja Kansaneläkelaitos yhdessä arvioivat työttömien palvelutarpeet, suunnittelevat työttömien työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaiset palvelukokonaisuudet sekä vastaavat työttömien työllistymisprosessin etenemisestä ja seurannasta. Monialaisen yhteispalvelun tavoitteena on edistää työttömien työllistymistä tarjoamalla heille heidän palvelutarpeensa mukaisia julkisia työvoimapalveluja sekä sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja. (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 2014, 1§.) Tästä palvelusta käytetään usein lyhennettä TYP.

Työ- ja elinkeinotoimistojen lisäksi kunnat tarjoavat työttömille työllisyyden edistämispalveluita. Palvelut ovat vapaaehtoisia tai osin lakisääteisiä (kuntouttava työtoiminta). Oulun kaupungin työllisyyspalvelut tarjoavat palveluja sekä työnhakija- että työnantaja-asiakkaita tavoitteenaan vähentää työttömyyttä ja luoda uusia työpaikkoja. Työllisyyspalvelut tekee tiivistä yhteistyötä muiden Oulun seudun työllisyystoimijoiden kanssa. Palvelujen lisäksi työllisyyspalvelut tekee systemaattista työttömien palvelujen kehittämistä omissa kehittämishankkeissa ja osallistuu osatoteuttajana myös muiden toteuttajien kehittämishankkeisiin. (Oulun kaupunki 2017b.)

Myös 3.sektori osallistuu työllisyyden edistämisen palvelujen tuottamiseen, lähinnä tarjoamalla työkokeilu tai palkkatukipaikkoja sekä tuottamalla palveluja kehittämishankkeissa. Yksityisten palvelujen ja eri yhteistyömallien tuloksekas kohdentaminen voi palvella julkista työnvälitystä. Palveluekosysteemin kehittämiseen on kuitenkin vielä pitkä matka, sillä tiellä on asenteellisia ja rakenteellisia esteitä, joita kehittämissuunnitelmat usein kohtaavat. Oosin (2016) mukaan yksityistä palveluntuotantoa voitaisiin hyödyntää entistä tuloksekkaammin, jos rajaus tehdään siten, että yksityinen ja julkinen eivät rakenna päällekkäisiä palvelukokonaisuuksia samoille kohderyhmille. Tulostimet tulisi suunnata asiakkaiden palveluohjaukseen tukeviksi ja niissä tulisi näkyä paremmin myös asiakkaiden aseman huomioiminen. (Oosi 2016, 15-16, 18.)

3.4 Palvelumuotoilun mahdollisuudet

Palvelumuotoilu on varsin uusi toimintatapa hyvinvointi- ja työllisyyspalvelujen toimintatapojen kehittämisessä niin julkisella kuin yksityiselläkin sektorilla, mutta se avaa

uusia ulottuvuuksia palvelujen kehittämiseksi. Aiemminkin asiakas on ollut toiminnan keskiössä, mutta toimintatapa on ollut ehkä liiaksi toimijalähtöinen, joka tarjoaa palveluja kansalaisille tai kuntalaisille. Vaikka asiakkaan tarpeet onkin tunnistettu, ovat toimintatavat tähänneet ehkä liiaksi toimijoiden määrittelemiin tuloksiin. Palvelujen käyttäjien aktiivinen rooli palvelujen kehittämisessä on saamassa yhä enemmän jansijaa asiakassuuntautuneisuuden vallatessa alaa palvelutuotannossa. (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 173.)

Palvelumuotoilu voidaan kiteyttää käsitteenä uusien tai olemassa olevien palveluiden määrittelyksi ja vakioinniksi tuotteistamisprosessissa. Palvelumuotoilun keskiössä on asiakas ja hänen tarpeensa, johon ideoidaan ratkaisuja asiakaskokemusten kautta. Palvelumuotoilu on prosessi, joka lähtee liikkeelle palveluvisiosta, joka jalostetaan palvelukonseptiksi ja dokumentoidaan palvelumalliksi. Dokumentaation avulla lisätään läpinäkyvyyttä, yhteistä ymmärrystä palvelusta ja sen tuottamasta lisäarvosta eri toimijoille. Palveluiden tuotteistaminen palvelumuotoilun kautta yhtenäistää toimintaa ja tuo siihen lisää toistettavuutta sekä tehokkuutta. Palvelutarpeet muuttuvat jatkuvasti, siksi palveluiden kehittäminen ja arviointi on välttämätöntä. (Hiltunen 2017, 7, 22.)

Palvelumuotoilu on verraton työväline, kun vanhoja palveluja muotoillaan uudella tavalla. Yhtäläillä se on hyvä työskentelymuoto kehitettäessä kokonaan uusia palveluja. Palvelumuotoilulla voidaan siis yhdistellä vanhoja asioita uuteen muotoon tai kehittää täysin uusia asioita asiakkaille tarjottavaan palvelusisältöön. (Tuulaniemi 2013, 24.) Palvelumuotoilun käyttö vaatii uutta asennoitumista palvelujen kehittämiseen, eikä se ole välttämättä helppoa, koska uudet toimintatavat ovat juurtumattomia. Aiemmin käyttäjät ovat olleet passiivisia palvelujen vastaanottajia ja palvelumuotoilun ydinajatuksen mukaisesti käyttäjät muuttuvatkin ideoiden lähteiksi ja jopa avaintoimijoiksi palvelukehitysprosessissa. Arvokkaiden palvelujen tarjoamiseksi käyttäjälähtöisten palvelujen innovoinnin ydin perustuu käyttäjäasiakkailta oppimiseen ja asiakkaan kanssa yhdessä oppimiseen sekä kehittämiseen. (Jyrämä ym. 2015, 174.)

Työllisyyden edistämispalveluissa asiakas on ollut ehkä liian kauan jo valtaosin objekti, jolle rakennetaan erilaisia toimenpiteitä tuloksen saavuttamiseksi. Palvelumuotoilu avaa tältäkin osin uusia inhimillisempiä lähestymistapoja. Palvelutuotannossa tulisi keskittyä siihen, miten asiakkaan tunnetason odotusten toteutumisen kautta

päästään palvelutuotannossa parhaiten tavoitteisiin. Asiakkaan kokemukset palvelun mielekkyydestä ja yleisestä tunnelmasta ovat keskeisiä tekijöitä muotoiltaessa palveluja tuotantoon. (Tuulaniemi 2013, 74-79.)

Käyttäjälähtöiseen innovaatiotoimintaan liittyy syvä ymmärrys ja tieto palvelujen käyttäjien tarpeista ja sitä voidaan saada myös muutoin kuin käyttäjäasiakkaiden kanssa palvelumuotoilemalla. Se voi tulla myös palveluntuottajien sisäisten tutkimusten kautta, kuten tässä työssä. Olipa toimintatapa kumpi tahansa, palvelujen kehittämisen tavoite on syventää ymmärrystä palvelujen käyttäjien tarpeista ja tämä tarpeiden tärkeä ymmärtäminen syntyy asiakasvuorovaikutuksessa eli itse asiakastyössä. Tästä syystä asiakasrajapinnassa työskentelevät työntekijät nousevat asiakkaan tavoin avainasemaan. (Jyrämä ym. 2015, 177.)

Palvelumuotoilussa on tärkeää, että palvelun tuotantoon osallistuvat toimijat ja käyttäjäasiakkaat osallistuvat yhdessä kehittämisprosessiin. Yhteistyötä tulisi tehdä jo palvelujen suunnitteluvaiheessa. Näin voidaan konkreettisesti kehittää palveluprosesseja ja palveluympäristöjä, joiden keskiössä on asiakas ja palvelujen kehittämistä tulee ainutkertaista ja se luo uutta organisaatiolle. (Tuulaniemi 2013, 116-117, 126.)

Käyttäjälähtöisen palvelujen innovoinnin ja mahdollisuuden osallistua palvelukehitykseen on osoitettu lisäävän käyttäjäasiakkaiden tyytyväisyyttä lopputuloksiin ja parantavan näin demokratian toteutumista. Eri toimijoiden tuleekin osoittaa, että he arvostavat käyttäjien kokemuksia, ajatuksia ja ideoita sekä panostusta palvelukehitykseen. Näin saadaan aidosti läpinäkyvä ja vuorovaikutteinen alusta innovatiiviselle palvelujen kehittämiseksi yhdessä asiakkaiden kanssa. (Jyrämä ym. 2015, 188.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyön ideoinnin aloitin tammikuussa 2017. Ideapaperia ja tiedonhakua toteutin kevätkaudella 2017 ja nämä esittelin lähiopetuspäivällä toukokuussa 2017. Opinnäytetyön anomus ja lupa allekirjoitettiin 30.4.2017, missä yhteydessä käytiin läpi

alustava opinnäytetyön suunnitelma tilaajan kanssa. Tutkimusajaksi tässä yhteydessä määriteltiin 1.5. – 30.11.2017. Varsinaista opinnäytetyön suunnitelmaa jalostettiin tilaajan kanssa kesä- ja elokuussa 2017 lähinnä rajausten osalta. Opinnäytetyön suunnitelman ja luvan luovutin oppilaitokselle elokuussa 2017. Opinnäytetyön alustavan keskeneräisen version esittelin seminaarissa lähikontaktipäivällä 29.9.2017. Lopullisesti opinnäytetyö valmistui joulukuussa 2017, jolloin luovutin sen oppilaitokselle arvioitavaksi.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä oli kvantitatiivinen rekisteritutkimus, joka piti sisälleen myös kvalitatiivisia ominaisuuksia. Tutkimusaineiston keräsin strukturoidusta Surveypal-kyselylomakkeista, joihin sisältyy monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Kyselyt kohdistuivat Hyty-palvelun kartoitusjakson loppuun ja kuntouttavan valmennusjakson loppuun. Kyselyt analysoin erillisinä kokonaisuuksina ja vertasin tuloksia myös keskenään. Näin pääsin analysoimaan palvelun keston merkitystä saaduille tuloksille. Monivalintakysymyksistä sain selkeät numeeriset tulokset. Avoimet kysymykset analysoin omina kokonaisuuksina. Asiakkaiden aktivointitoimenpiteisiin ja työmarkkina-asemaan liittyvät tiedot kokosin hankkeen omasta excel-rekisteristä sekä Mediatri-tietojärjestelmästä. Lisäksi analysoin ESR (Euroopan Sosiaalirahasto) - asiakkuuden aloitus- ja lopetusilmoituksen numeraalisen työkykyarvion EURA 2014-järjestelmästä. Kyselymateriaalin ja Excel-rekisterin laadin Hyty-hankkeen alussa yhdessä tiimin muiden jäsenten kanssa.

Vastaajina toimivat ODL Säätiön Hyty-hankkeessa olleet asiakkaat. Tutkimukseen osallistui 120 Hyty-hankkeen asiakasta ajalta 1.1.2015 – 30.4.2017. Kartoitusjakson asiakkaiden vastauksia oli 120 henkilöltä ja kuntouttavan valmennuspalvelun asiakkaiden vastauksia oli 90 henkilöltä. Tutkimusajankohdan päättyessä sadasta kahdestakymmenestä asiakkaasta palvelussa oli edelleen 24 henkilöä.

Osallistujien vastaukset käsittelin anonymieinä hyvää tutkimusetiikkaa noudattaen. Hyty-hankkeen asiakkaille oli informoitu palvelun alussa asiakastietojen rekisteröinnistä palvelun tuottajan omaan asiakasrekisteriin Mediatriin ja Exceliin sekä heille oli annettu tiedoksi rekisteriseloste. Asiakkaita oli myös informoitu ESR henkilörekisteristä, johon heidän tietoja tullaan tallentamaan. Allekirjoituksellaan asiakkaat hyväksyivät tietojen tallennuksen. Heitä oli myös informoitu heti asiakkuuden alussa, että pal-

velua tullaan arvioimaan heidän antamien vastausten pohjalta ja rekisteritutkimuksen tulokset tullaan käsittelemään anonyymina, eikä kenenkään henkilöllisyys näin paljastu vastauksissa.

Kaikki opinnäytetyössä kertyvä aineisto tuli vain minun käyttöni. Tietokoneella käsiteltävät materiaalit oli suojattu salasanoilla EURA 2014-järjestelmässä, Surveysalkyselytyökalussa ja toteuttajan sisäisissä tietojärjestelmissä. Kertynyt kirjallinen materiaali säilytettiin opinnäytetyön työstövaiheessa lukituissa tiloissa ja hävitettiin asianmukaisella tavalla opinnäytetyön valmistuttua. Lopulta säilytettävä aineisto oli opinnäytetyön kirjallinen ja sähköinen versio. Tutkimustyössäni pyrin luotettavuuteen, rehellisyyteen ja kriittisyyteen sekä kiinnitin huomiota lähdeviitteiden ja omien tulkintojeni oikeellisuuteen.

Opinnäytetyön tekemiselle laadin henkilökohtaisen arviointisuunnitelman, jossa arvioin seuraavia asioita:

- Teinkö sitä mitä suunnittelin?
- Eteninkö suunnitellun aikataulun mukaisesti?
- Kykeninkö kokoamaan ja käsittelemään aineiston aiotulla tavalla?
- Sainko vastaukset tutkimuskysymyksiin?
- Kykeninkö tuottamaan selkeän ja helppolukuisen sekä laadukkaan lopputuloksen?
- Pystyinkö hyödyntämään tuloksia arkityössäni?
- Mikä oli työn onnistunein osa-alue?
- Mikä oli työn huonoin osa-alue?
- Mitä tekisin työn valmistuttua toisin?

Arvioinnin tuloksia käsiteltiin osana laajempaa tuloskoostetta 17.10.2017 Hytyhankkeen ohjausryhmässä, jossa olivat edustettuina keskeiset kumppanit TE-toimistosta, työvoiman palvelukeskuksesta (TYP), Oulun kaupungin työllisyyden edistämisen työryhmästä ja Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksesta (päärahoittaja). He antoivat oman arvionsa työn onnistumisesta.

Nöyränä otin vastaan myös opinnäytetyön tilaajan ja oppilaitoksen edustajien arvioinnit työn onnistumisesta. Työn tilaajalta saamiani arviointeja hyödynsin opinnäyte-

työn edetessä. Oppilaitoksen edustajien arviointeja hyödynsin opinnäytetyöseminaarin pohjalta ja lopullisen arvioinnin suoritin saatunani oppilaitoksen arvioinnin.

Opinnäytetyön tulokset jalkautin suoraan Hyty-hankkeen jatkovuoden 2018 toimintasuunnitelmaan, jolloin on tavoitteena saatujen tulosten pohjalta toteuttaa palvelumuu- toilua Hyty-palvelusta yhdessä asiakkaiden ja ulkopuolisen asiantuntijan kanssa. Tu- lokset jalkautin myös ODL Säätiön Työllisyyspalveluiden palvelutoimintaan ja niitä hyödynnetään mm. TE-hallinnon tarjouskilpailutuksissa. Tulevaisuudessa tuloksia voidaan hyödyntää myös muissa julkisen puolen, kuten kuntien ja maakuntien palve- lutarjouksissa.

Opinnäytetyössä hyödynsin uutta tietoa erityisesti pitkäaikaistyöttömien työkyvystä ja kuntoutustarpeen arvioinnista. Työttömyys ja siihen vaikuttavat tekijät ja sen seuraa- mukset olivat myös keskeinen tietoperustani. Väli työmarkkinatilanteen ja yksityisen palvelun hyödyntämisen julkisessa työnvälityksessä nostin myös tietoperustan keski- öön. Tietolähteideni kärjessä olivat luonnollisesti toimintakyvyn eri osa-alueet ja osal- lisuus. Uudesta tiedosta ja aihepiiriin kehitetystä tutkimustiedosta sain hyvää tukea ja taustatietoa opinnäytetyölleni.

4.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Tilastollinen tutkimus eli kvantitatiivinen tutkimus on yksinkertaistettuna lähinnä nu- merojen hyväksikäyttöä ja hyödyntämistä. Yksittäiset numeeriset lukusarjat kootaan tilastoihin ja tutkijan tehtävä on ymmärtää matemaattisten toimenpiteiden jälkeisiä tuloksia ja selostaa ne lukijalle. Lukusarjat kootaan tilastoihin eli tilasto on yhteenveto lukuisista yksittäisistä tapahtumista. (Valli 2015, 15.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen keskiössä ovat sen pätevyys eli validiteetti ja luotetta- vuus eli reliabiliteetti. Tutkimuksen pätevyys tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetel- män kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa onkin tarkoitus mitata. Tutkimuksen luotet- tavuus tarkoittaa mittauksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia ja se voidaan toteuttaa toistuvasti tutkijasta riippumatta. Tutkimustuloksia ei pidä kuitenkaan yleis- tää niiden pätevyysalueen ulkopuolelle. Tutkimuksen kokonaisluotettavuus koostuu pätevyydestä ja luotettavuudesta. Kokonaisluotettavuus on hyvä silloin, kun tutkittu

otos edustaa perusjoukkoa ja mittaamisessa on mahdollisimman vähän satunnaisuutta. Satunnaisvirheitä voi esiintyä esimerkiksi, jos vastaaja on käsittänyt jonkin tutkimuskysymyksen väärin. Satunnaisvirheet voivat liittyä myös tutkija virheelliseen toimintaan tulosten tallentamisessa. (Vilka 2015, 193-194.)

Tutkimusta ja kyselylomakkeita rakentaessa tutkija voi joutua rakentamaan oman mittarin kyselyn kohderyhmälle olemassa olevan teorian taustalta. Esimerkiksi tässä opinnäytetyössä keskeisiä teemoja ovat olleet työ- ja toimintakyky, aktiivisuus, sosiaalisuus, syrjäytyneisyys ja palvelukokemukset. Teorian pohjalta keskeiset käsitteet muokataan mitattavaan muotoon. Erityisesti huomioitavia asioita kyselytutkimuksissa ovat kuka/ketkä kyselyyn vastaavat ja mikä on heidän valmiutensa vastata kyselyyn. Kysymysten tulee olla niin yksiselitteisiä, ettei tulkinnoille jää sijaa. Kysymykset tulee rakentaa alun perin siten, että niillä saadaan vastauksia tutkimuskysymyksiin tai tutkimuksen tavoitteisiin. (Valli 2015, 41-42.)

Tilastoaineiston esittämisen voi valita useasta vaihtoehdosta: taulukko, graafinen esitys tai keskiluvut. Aineiston kuvaamista suunniteltaessa tulee tutkijan miettiä kenelle tulokset ja esitys tehdään sekä millaiseen tarkoitukseen. Syytä on ottaa huomioon myös lukijan intressit, jotta annettava tieto on oikeanlaista ja lukijan tarkoituksiin soveltuvaa. Tavoiteltaessa mahdollisimman yksityiskohtaista tietoa on taulukko valintana paras, sillä siihen mahtuu eniten informaatiota. Haluttaessa nopea kokonaiskuva ilmiöstä, kuvio on sopivin vaihtoehto. Tunnuslukuja käytetään silloin, kun lukija tyytyy mahdollisimman nopeaan ja ylimalkaiseen tietoon. (Valli 2015, 73.)

4.2 Aineiston kerääminen ja tiedon analysointi

Hyty-hankkeessa kaikki asiakkaat vastaavat useisiin kyselyihin, jotka toimivat myös asiakastapaamisten työkaluina ja tuottavat aineistoa arvioinnille sekä analysoinnille. Asiakkuuden alussa asiakkaat vastaavat varsin laajaan Surveypal-taustatietokyselyyn, jossa on yhteensä 45 kysymystä. Kartoituskäynnin jälkeen he vastaavat Surveypal-välikyselyyn, jossa on 21 kysymystä. Kuntouttavan valmennuskäynnin jälkeen he vastaavat Surveypal-loppukyselyyn, jossa on 30 kysymystä. Tätä tutkimusta varten eriytin väli- ja loppukyselyistä vain osan kysymyksistä, joilla pystyin saamaan vastaukset tutkimuskysymyksiin. Taustatietokyselyä ei tässä tutkimuksessa

käytetty laisinkaan. Surveypal -kyselytyökalulla on mahdollisuus rajata raportoinnissa kysymyksiä sekä suodattaa vastauksia mm. aikataulullisesti. Rajausten ja suodatus-ten kautta sain suorat vastaukset raporttiin, eikä vastauksia tarvinnut siirtää toisiin järjestelmiin.

Työkykyyn liittyvän aineiston sain asiakkaiden ESR asiakkuuden aloitus- ja lopetusilmoituksista, joiden tiedot tutkimuksen toteuttaja tallensi EURA 2014-järjestelmän esr-henkilöjärjestelmään. Tämän järjestelmän yhtenä heikkoutena on raportointi. Asiakkaiden indikaattoriraportissa ei voi tehdä minkäänlaisia suodatuksia tai rajauksia. Raportti antaa hankkeen kaikkien asiakkaiden tiedot eli aikataulullista rajaustakaan ei voi tehdä. Työkyvyn osalta se erittelee vain aloitusilmoituksen työkykyarvion, mutta ei anna laisinkaan lopetusilmoituksen työkykyarviota.

Työkykyyn liittyvän aineiston jouduin siis etsimään kunkin 120 asiakkaan yksilöllisestä aloitus- ja lopetusilmoituksesta Eura-järjestelmästä. Tässä kohdin jouduin tekemään ”käsityötä” ja tiedonsiirtoa ja tämän tutkimuksen inhimillisen virheen mahdollisuus on suurin tässä kohtaa tutkimusta. Ajoin Eura-järjestelmästä osallistujaraportin, jossa näkyi henkilöiden nimet, mutta ei muita tunnistetietoja. Etsin raportista hankkeen omien excel tietojen perusteella tutkimusajankohtana asiakkuudessa olleet henkilöt. Sitten avasin jokaisen henkilön kohdalla erikseen EURA-järjestelmästä aloitus- ja lopetusilmoituksen ja kirjasin käsin ilmoituksissa olevan työkykyarvion paperiseen osallistujaraporttiin. Nämä tiedot vein sitten tutkimusta varten laatimaani exceliin, jonka avulla käsittelin muitakin henkilöihin liittyneitä tietoja. Näitä olivat mm. työkyvyn muutokset sijoittuneilla ja ei sijoittuneilla henkilöillä.

Asiakkaiden aktivoitumiseen ja työmarkkina-asemaan liittyvän tiedon sain hankkeen omasta excel tietokannasta, joka pitää sisällään hyvinkin mittavan ja yksityiskohtia sisältävän tietoaineiston niin asiakkaista kuin itse hankkeen toiminnasta. Tässä tiedostossa ei luonnollisesti ole henkilöiden tunnistetietoja, vaan asiakas kuvataan numerolla ja etunimellä sekä sukunimen ensimmäisellä kirjaimella.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tämän tutkimustyön tekeminen ja siitä saatujen tulosten julkaiseminen on merkittävässä asemassa, sillä palvelun laadun ja vaikuttavuuden arvioinnin keskiöön nostetaan asiakkaiden henkilökohtaiset kokemukset. Pidempään työttömänä olleiden henkilöiden palvelut vaativat vahvaa valmennus- ja ohjausosaamista ja jopa erikoistumista kohderyhmän kanssa työskentelemiseen. Pitkään työttömänä olleiden työllisyyden edistämispalveluihin on kytkettävä vahvasti mukaan myös muita elementtejä, kuten psykososiaalinen kuntoutus. Intensiivisempää asiakasohjausta vaativien työnhakijaryhmien ohjausosaaminen nähdään keskeisenä markkinapuutteena, eikä tähän TE-toimistolla koeta olevan mahdollisuutta. (Oosi 2016, 86-87.) Edellä mainittuun viitaten palveluinnovaatiot ja vahva kehittäjä- ja toteuttajaosaaminen nousevat keskeiseen asemaan palvelukehityksessä. Palvelujen laadun ja vaikuttavuuden todentamiseksi tarvitaan tämän tutkimuksen kaltaisia selvityksiä, joista tiedotetaan asianmukaisesti myös toteuttajaorganisaation ulkopuolelle.

Tästä tutkimuksesta saadut tulokset korreloivat vahvasti mm. Kerättären (2016) tuoreen väitöskirjatutkimuksen tuloksiin. Eniten pitkäaikaistyöttömien työkykyä heikentävät mielenterveyden häiriöt ja kokonaisuutena pitkäaikaistyöttömien työkyky on merkittävästi heikentynyt. Silti he käyttävät terveystalvija vähemmän kuin muu väestö. Työkyvyn arviointiin Kerätär peräänkuuluttaa monialaisessa verkostossa olevaa informaatiota ja arvioinnin käytäntöjen tulisi nojata ennemminkin biopsykososiaaliseen kuin lääketieteelliseen, biomedikaaliseen terveystalvitykseen. Osasyynä pitkäaikaistyöttömien työkyvyn heikkenemiselle Kerätär näkee terveydenhuollon sairauskeskeisen näkökulman. Työttömien terveystalvijaissa sekä työkyvyn ja kuntoutustarpeen arvioinneissa tulisi huomioida aiempaa enemmän pitkäaikaistyöttömien erityistarpeet. (Kerätär 2016, 82-83.)

Tämän tutkimuksen tuloksista on havaittavissa, että vastaajat ovat kokeneet saavansa vastinetta todellisille tarpeilleen ja tällä on ollut positiivinen vaikutus heidän kokonaistalviteeseen. Riippuen siitä, millä mittarilla ja kuka mittaa palvelun toimivuutta, pelkkä palvelun jälkeinen työmarkkina-asema ei voi olla ainut mittari tämän kohderyhmän kohdalla. Se antaa liian kapean kuvan kohderyhmässä tapahtuvista tai ta-

pahtumattomista muutoksista. Pitkäaikaistyöttömien ongelmavyöhdit ovat monimuotoisia ja usein jonkin tietyn palveluintervention vaikutukset ovat havaittavissa huomattavasti myöhemmin, kuin heti intervention loputtua.

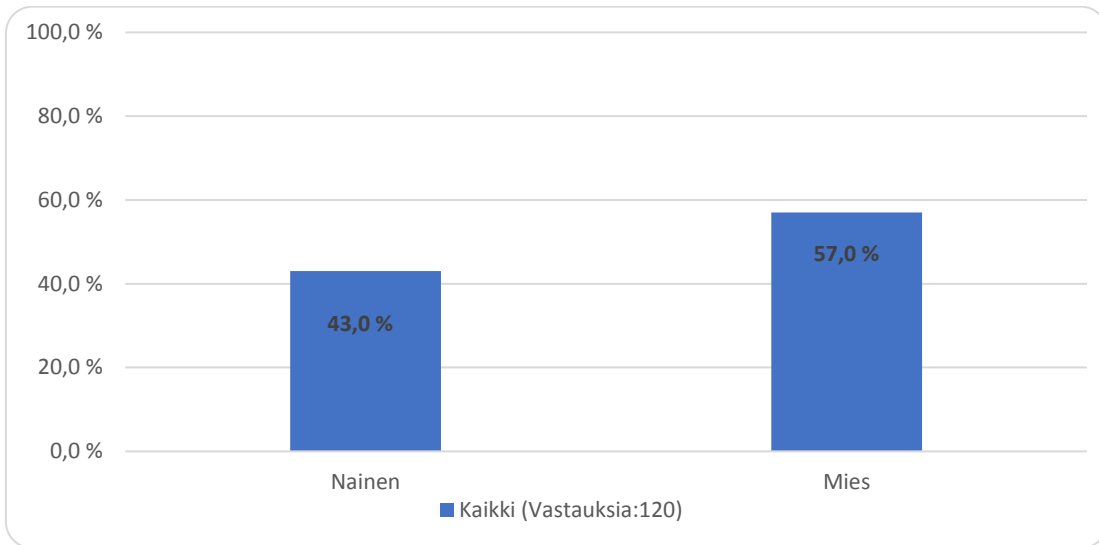
Työllisyyden edistämisen palveluiden kehittämisessä on syytä huomioida ihmisten hyvinvointia, työllistyvyyttä ja työllisyyttä edistävä kokonaisvoimavara. Tällä tarkoitetaan palvelun tuottajien kumppanuudessa ja verkostoyhteistyössä olevaa osaamista ja resursseja, joita yhdistämällä ja yhteen sovittamalla voidaan vaikuttaa toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen sekä hillitä työttömyyden kasvua. (Arnkil ym. 2015, 11.)

5.1 Asiakkaiden tilanne palvelun alussa

Tämän tutkimuksen 120 vastaajasta kantasuomalaisia oli 111 henkilöä ja maahanmuuttaja taustaisia henkilöitä 9. Kantasuomalaiset olivat kaikki olleet työttömänä yhtäjaksoisesti vähintään yhden vuoden. Valtaosalla työttömyys oli kestänyt useamman vuoden ja joillakin jopa vajaat kymmenen vuotta. Maahanmuuttajataustaisten henkilöiden työttömyys oli kestänyt puolesta vuodesta seitsemään vuoteen.

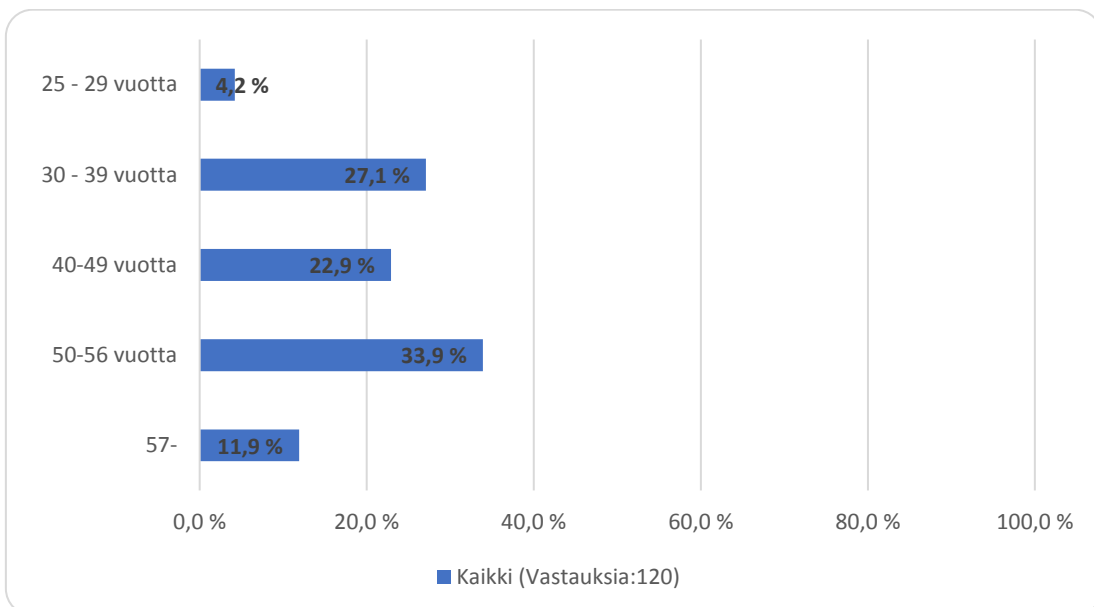
Asiakkaat antoivat palveluun tullessaan oman arvionsa työkyvystänsä ESR aloitusilmoituksessa (Liite 3) asteikolla 0 - 10. Kaikkien 120 vastaajan antamaksi keskiarvoksi muodostui 6,7, mitä voidaan pitää varsin alhaisena lukuna. Tämä työkykyarvioluku kuvastaa asiakkaissa ilmenneitä sekä fyysisiä että psyykkisiä toimintakyvyn rajoitteita. Maahanmuuttajataustaiset henkilöt arvioivat työkykynsä hyväksi (9-10) ja kantasuomalaisten yksittäiset arviot vaihtelivat 0 ja 10 välillä.

Kartoitusjakson alussa asiakkaista 43 % oli naisia ja 57 % miehiä.



Kuvio 3: Asiakkaiden sukupuolijakauma

Asiakkaiden ikäjakaumassa oli havaittavissa, että yli puolet asiakkaista oli 40-56 vuotiaita, vajaa kolmannes sijoittui ikäluokkaan 30 -39 vuotta. Alle 29-vuotiaiden ja yli 57-vuotiaiden osuus oli pieni.



Kuvio 4: Asiakkaiden ikäjakauma

5.2 Kartoitusjakson tulokset

Hyty-hankkeen välikysely - kartoitusjakson jälkeen lähetettiin sähköisesti Surveypal kyselytyökalun avulla 150 asiakkaalle ajalla 1.1.2015 -30.4.2017. Kaikki sata viisikymmentä asiakasta olivat avanneet kyselyn, mutta kyselyyn oli vastannut 120 asiakasta. Vastausprosentiksi muodostui näin 80 %, mikä on erittäin hyvä vastausprosentti. Kyselyyn vastatessaan asiakkaat olivat olleet Hyty-projektin palvelun piirissä kolme kuukautta.

Kyselyssä ei ollut pakotettuja kysymyksiä, mutta silti asiakkaat jaksoivat vastata kysymyksiin erittäin hyvin. Monivalintakysymysten vastaukset vaihtelivat 112 ja 120 välillä. Avointen kysymysten vastaukset vaihtelivat puolestaan 51:stä 106:een. Aineiston analysoinneissa on tutkimusmenetelmänä hyödynnetty pääasiassa suoria jakaumia ja niiden vertailuja.

5.2.1 Monivalintakysymysten tulokset

Elämäntilanne

Asiakkailta kysyttiin heidän tyytyväisyyttä omaan sen hetkiseen elämäänsä usean erityyppisen väittämän avulla. Elämäntapakysymyksellä tarkoitettiin terveellisen elämän peruspilareita, joita ovat liikunta, oikeanlainen ravinto, riittävä uni, mielekäs tekeminen ja riippumattomuus nautintoaineista. Aktiivisuuden ja aloitekyvyn väittäminen on varsin selkeä. Tulevaisuudenhaave väittämällä pyrittiin hakemaan yleistä toiveikkuuden tai toivottomuuden tunnetilaa. Työelämästä syrjäytymisellä tarkoitettiin syrjäytymistä työnteosta tai opiskelusta. Yhteiskunnallisesta elämästä syrjäytymisellä tarkoitettiin syrjäytymistä mm. harrastuksista ja ihmissuhteista.

Kokonaisuutena näistä väittämistä esiin nousevat tulokset kertovat, että asiakkaat eivät kokeneet mittavia muutoksia parempaan tai huonompaan suuntaan väittämien osalta. Muutoksia parempaan suuntaan on kuitenkin havaittavissa huomattavasti enemmän kuin huonompaan suuntaan. Väitteen ”olen aktiivinen ja aloitekykyinen” muutos oli selkein, sillä 42 % vastaajista kuvasi tämän osa-alueen muuttuneen parempaan suuntaan. Väitteen ”minulla on tulevaisuudenhaaveita” tulos parempaan

suuntaan 37,8 % voi tulkita kahdella tavalla. Kartoitusjakson lopussa asiakkaat eivät välttämättä vielä ole varmoja tulevaisuudestaan, eivätkä uskalla suunnata katsettaan tulevaisuuden suunnitteluun, saatika sen haaveiluun. Tämä tulos kuvaa kuitenkin sitä, että osa asiakkaista on rohkaistunut positiivisessa ajattelussa ja tulevaisuuden haaveilussa pessimismin sijaan.

Elämäntilanne kysymys: Onko tyytyväisyytesi elämääsi muuttunut Hyty-projektin aikana?

Vastauksia 118 - 120 / 120.

Vastausvaihtoehdot:

1 = Muuttunut parempaan suuntaan

2 = Muuttunut huonompaan suuntaan

3 = Ei muutosta.

Taulukko 1: Hyty-projektin asiakkaiden tyytyväisyys omaan elämään projektin kartoitusjakson (3kk) jälkeen (%).

	Muuttunut parempaan suuntaan	Muuttunut huonompaan suuntaan	Ei muutosta	Yhteensä
Elämäntapani ovat terveelliset	28,6	0,0	71,4	100,0
Olen aktiivinen ja aloitekykyinen	42,0	2,5	55,5	100,0
Minulla on tulevaisuudenhaaveita	37,8	3,4	58,8	100,0
Tunnen hallitsevani arjen askareet	18,6	3,4	78,0	100,0
Koen syrjäytymistä työelämästä	23,7	8,5	67,8	100,0
Koen syrjäytymistä yhteiskunnallisesta elämästä	17,6	5,9	76,5	100,0

Vaikka projektissa mukana olleiden asiakkaiden tyytyväisyyttä omaan elämään voi yleisesti ottaen luonnehtia varsin muuttumattomaksi, osa oli kuitenkin kokenut muutosta parempaan suuntaan. On kuitenkin syytä huomioida, että jotkut kokivat myös muutosta huonompaan suuntaan muilta osin paitsi aktiivisuuden ja aloitekyvyn osalta sen hetkisessä elämäntilanteessaan. Suurin muutos näkyi työelämästä syrjäytymisen kokemuksessa, jonka osalta 8,5 % koki tämän muuttuneen huonompaan suuntaan. (Taulukko 1.)

Toimintakyky

Asiakkailta kysyttiin heidän omaa arviotansa toimintakyvyn eri osa-alueissa mahdollisesti tapahtuneista muutoksista. Fyysisellä toimintakyvyllä tarkoitettiin ihmisen fyysisiä edellytyksiä selviytyä niistä tehtävistä, jotka hänen arjessaan ovat tärkeitä. Fyysinen toimintakyky ilmenee kykenä liikkua ja liikuttaa itseään. Psykkisellä toimintakyvyllä tarkoitettiin ihmisen voimavaroja, joiden avulla hän kykenee selviytymään arjen haasteista. Se on myös mielenterveyttä ja psyykkistä hyvinvointia, joka kattaa ajattelun ja tuntemiseen liittyvät toiminnot. Sosiaalisella toimintakyvyllä tarkoitettiin ihmisen toimintaa vuorovaikutussuhteissa ja ihmisen aktiivista toimintaa osana yhteiskuntaa.

Kolmen kuukauden Hyty-kartoitusjakson jälkeen toimintakyvyn osa-alueiden muutoksia voi luonnehtia maltillisiksi. Psykkinen toimintakyky on selkeästi muuttunut muita osa-alueita enemmän. Psykkisen toimintakyvyn muutoksia oli kokenut 44,8 prosenttia vastaajista. Seuraavaksi eniten muutosta oli kokenut fyysinen toimintakyky 35,7 prosenttia ja viimeisimmäksi sosiaalinen toimintakyky 29,9 prosenttia. Kysymyksien asetteluun liittyi kyllä vastauksen osalta osio, jossa tiedusteltiin mistä kyseinen muutos asiakkaiden mielestä oli johtunut. Nämä vastaukset on eritelty kohdassa 7.2.2 Avointen kysymysten tulokset. Avointen kysymysten vastauksista on havaittavissa, että kyllä kysymykseen vastanneet asiakkaat olivat kokeneet toimintakyvyn muuttuneen parempaan suuntaan. Kukaan kyllä kysymykseen vastanneista ei maininnut toimintakyvyn muuttuneen huonompaan suuntaan.

Toimintakyky kysymys: Koetko fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin aikana? Vastauksia 115 - 117 / 120. Vastausvaihtoehdot: Ei ja Kyllä.

Taulukko 2: Hyty-projektin asiakkaiden arvio oman toimintakyvyn eri osa-alueista projektin kartoitusjakson (3kk) jälkeen (%).

	Ei	Kyllä	Yhteensä
Koetko fyysisen toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin aikana?	64,3	35,7	100,0
Koetko psyykkisen (henkisen) toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin aikana?	55,2	44,8	100,0
Koetko sosiaalisen toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin aikana?	70,1	29,9	100,0

Projektissa mukana olleista asiakkaista 55,2 % - 70,1 % arvioi, että heidän toimintakykynsä ei ollut muuttunut Hyty-kartoitusjakson aikana. 29,9 % - 44,8 % koki kuitenkin toimintakyvyn muutoksia parempaan suuntaan. Merkittävimpänä muutoksena positiiviseen suuntaan oli asiakkaiden kokemana psyykkinen toimintakyky. Syytä on myös huomioida missä mittakaavassa asiakkaat kokivat toimintakyvyn eri osa-alueiden muutokset kolmen kuukauden palvelun jälkeen. Psyykkinen toimintakyky muuttui eniten, seuraavaksi fyysinen toimintakyky ja viimeisemmäksi sosiaalinen toimintakyky. Psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn muutoksilla voidaan nähdä olevan selkeä yhteys siihen, että ihmisen täytyy kokea ensin oma sisäinen eheytyminen ennen kuin hän kokee positiivisia muutoksia sosiaalisessa toiminnassaan. Fyysisen toimintakyvyn muutokset puolestaan liittyvät ihmisen terveydentilaan ja siinä tapahtuvia muutoksia on nähtävissä vasta vähäisinä määrinä kolmen kuukauden tarkastelujaksolla. (Taulukko 2.)

Hyty-palvelu

Asiakkaita pyydettiin arvioimaan Hyty-hankkeen palvelua kouluarvo-asteikolla 4 – 10. Arvioinnin kohteena oli asiakkaiden saama henkilökohtainen ohjaus ja ryhmäohjaus. Henkilökohtaista ohjausta arvioi 119 asiakasta ja ryhmäohjausta arvioi 112 asiakasta. Kouluarvosanan lisäksi asiakkaita pyydettiin perustelemaan sanallisesti heidän antamaa arvosanaa. Lisäksi pyydettiin arviota siitä mitä olisi pitänyt tehdä toisin, jotta he olisivat antaneet paremman arvosanan. Avointen kysymysten vastaukset on käsitelty kohdassa 7.2.2 Avointen kysymysten tulokset.

Hyty-palvelun arviointi kysymys: Arvioi saamaasi henkilökohtaista ohjausta ja ryhmäohjausta kouluarvo-asteikolla 4 – 10. Vastauksia 119 / 120.

Henkilökohtaisen ohjauksen keskiarvo oli 8,8 ja ryhmäohjauksen keskiarvo oli 8,2. Henkilökohtaisen ohjauksen arviot jakoutuivat pääasiassa 8 – 10 välille. Sata kymmenen asiakasta oli arvioinut palvelun 8, 9 tai 10 arvoiseksi. Yksi henkilö antoi arvioksi 4, kaksi henkilöä 6 ja kuusi henkilöä 7. Henkilökohtainen ohjaus sai eniten 9 arvoisen pistearvion, sillä 34,5 % eli 41 asiakasta antoi tämän arvion. Ryhmäohjauksen arviot jakoutuivat pääasiassa 7 – 10 välille. Sadasta kahdestatoista vastaajasta eniten vastauksia oli kohdalle 8. 41 asiakasta (36,6 %) oli antanut arvion 8. 19 asiakasta (17 %) antoi arvion 7, 27 asiakasta (24,1 %) antoi arvion 9 ja 17 asiakasta (15,2 %) antoi arvion 10. Kukaan ei antanut arviota 4, yksi henkilö antoi arvion 5 ja seitsemän henkilöä arvion 6. Molempien palvelusoiden keskiarvot ovat hyviä, mistä voi päätellä, että asiakkaat olivat varsin tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Tulevaisuus

Asiakkaita pyydettiin arvioimaan heidän tulevaisuuden suunnitelmia kolmen kuukauden kartoitusjakson jälkeen. Vastaajat pystyivät valitsemaan monivalintakysymyksestä joko yhden tai useamman vaihtoehdon. Vaihtoehtoja kysymyksessä oli yhteensä viisitoista ja ne liittyivät mm. työllistymiseen, kouluttautumiseen, työllistämisen tukitoimiin, kuntoutukseen ja eläkeratkaisuun. Vastausvaihtoehdoissa oli myös kohdat ”minulla ei ole suunnitelmaa” ja ”jokin muu, mikä”. Kysymystä laadittaessa haluttiin mahdollistaa useamman vastausvaihtoehdon valinta, koska asiakkaiden tulevaisuus

voi poluttua useamman vaihtoehdon ketjuna ja tällöin vain yhden vaihtoehdon valinta voi olla hyvinkin haasteellista. Tulevaisuus kysymyksellä haluttiin vastauksia siihen korostuuko jokin vaihtoehto toisia enemmän ja mihin suuntaan asiakkaat ovat menossa.

Tulevaisuus kysymys: Mitkä ovat tämänhetkiset suunnitelmasi tulevaisuuden suhteen? Vastauksia 120 / 120.

Eniten vastauksia sai kohta kokopäivätyö. Tämän vaihtoehdon oli valinnut 74 asiakasta (61,7 %). Seuraavaksi eniten oli valittu työkokeilu tai kuntouttava työtoiminta. Tämän vaihtoehdon oli valinnut 51 asiakasta (42,5 %). Osapäivätyön oli valinnut 44 asiakasta (36,7 %). 31 asiakasta (25,8 %) oli valinnut vaihtoehdon kouluttautuminen uuteen ammattiin ja 26 asiakasta (21,7 %) oli valinnut vaihtoehdoksi korttikoulutuksen. Loppujen vaihtoehtojen vastausprosentit vaihtelivat 4,2 % ja 15,8 % välillä. 19 asiakasta oli valinnut vaihtoehdon ”jokin muu, mikä” ja avoimissa vastauksissa korostuivat terveysasioiden kuntoon saattaminen, kotiin jääminen ja palkkatukityöpaikka. 11 asiakasta oli valinnut vaihtoehdon ”minulla ei ole suunnitelmia”. Vastauksista on havaittavissa, että asiakkaat tavoittelevat pääasiassa työelämää joko suoraan työllistymällä tai työllistämisen tukitoimien, kuten työkokeilun kautta.

5.2.2 Avointen kysymysten tulokset

Avoimiin kysymyksiin tuli vastauksia kiitettävästi. Vastausten määrät vaihtelivat kysymyskohtaisesti 29 ja 106 välillä. Vastajamäärät on eritelty kunkin kysymyksen kohdalla erikseen. Kuhunkin kysymykseen liitin asiakkaiden vastauksia ja suorien lainauksien käytön ajatuksena oli tuoda raportissa selkeästi esiin asiakkaiden oma ääni.

Tämän tutkimuksen keskeisenä tutkimustehtävänä oli selvittää, miten Hyty-projektin asiakkaiden toimintakyky on projektissa mukana olon myötä mahdollisesti muuttunut. Niinpä toimintakyky kysymyksiin lisättiin avoin kysymys, jolla haluttiin lisätietoa itse muutoksesta ja siihen johtaneista tekijöistä. Kyselyssä asiakkaiden toimintakyvyn eri osa-alueiden mahdollisia muutoksia lähdettiin hahmottamaan toimintakyvyn muutokseen liittyvillä kysymyksillä. Toisinsanoin avoimella kysymyksellä kokiko asiakas, että

mukana olo Hyty-projektin toiminnassa oli jotenkin muuttanut hänen toimintakykyään ja jos koki, niin miten ja mistä tämä johtui.

Koetko **fyysisen toimintakykysi** muuttuneen Hyty-projektin aikana? Kyllä, miten? Mistä muutos mielestäsi johtuu? Vastauksia 40.

Kun tarkastelin neljääkymmentä vastausta, tein havainnon, että kaikki vastaajat puhuivat sen puolesta, että muutos fyysisessä toimintakyvyssä oli parempaan suuntaan. Vastauksista nousi selkeästi esiin kolme eri teemaa, joilla oli ollut positiivinen vaikutus asiakkaiden fyysiseen toimintakykyyn. Nämä teemat kulminoituivat mielen virkistymiseen, elämän säännöllisyyteen sekä terveydentilan tutkimukseen ja hoitoon. Vastauksissaan asiakkaat kuvasivat sitä, kuinka mieli on ensin piristynyt ja sillä on ollut positiivisia vaikutuksia fyysiseen vireyteen ja jaksamiseen. Elämän säännöllinen rytmi erityisesti aktivointitoimenpiteisiin sijoittuneilla asiakkailla on vaikuttanut fyysiseen vointiin myönteisesti. Liikunnan lisääntyminen ja terveellisempi ruokailu olivat myös osaltaan vaikuttaneet fyysisen toimintakyvyn parantumisen kokemuksiin. Esiin vastaajat nostivat myös sairauksien hoidon ja tasapainoisemman terveydentilan, joilla oli ollut selkeä merkitys fyysisen toimintakyvyn parantumisen kokemuksiin. Kukaan vastaajista ei kuvannut muutosta huonompaan suuntaan.

”Mielen pirteys on tuonut myös fyysistä jaksamista.”

”Ruoka ja unirytmä on muuttunut työkokeilun mukana säännöllisemmäksi mikä vaikuttaa fyysiseen vointiin hyvällä tavalla.”

”Jaksaminen on lisääntynyt: syön terveemmin, liikun ja voimailen.”

”Jaksan paremmin ja päänsäryt vähentyneet. Diabetes ja verenpainetauti on saatu hoitoon.”

Koetko **psyykkisen (henkisen) toimintakykysi** muuttuneen Hyty-projektin aikana? Kyllä, miten? Mistä muutos mielestäsi johtuu? Vastauksia 51.

Psyykinen toimintakyky oli muuttunut prosentuaalisesti eniten ja avoimia vastauksia oli samansuuntaisesti. Kaikki avoimet vastaukset voidaan tulkita siten, että muutos on ollut positiivinen. Kukaan vastaajista ei kuvannut psyykkisen toimintakyvyn muuttuneen huonompaan suuntaan. Vastauksissaan asiakkaat kuvaavat toistuvasti itse-

luottamuksen ja itsetuntemuksen selkeää kasvua, jolla on suora yhteys psyykkiseen hyvinvointiin ja jaksamiseen. Hyty-palvelussa näihin osa-alueisiin panostetaan erityisesti, sillä ne ovat yksi suurista työttömän henkilön haavoittuvuusalueista. Vastauksia tarkastellessani $\frac{3}{4}$ osaa vastaajista korosti selkeästi ryhmään kuulumisen ja osallisuuden merkitystä psyykkisen toimintakyvyn parantumiselle. Vastaajat kuvasivat Hyty-porukkaan kuulumista psyykettä vahvistavana tekijänä ja avoimista vastuksista oli selkeästi havaittavissa kohderyhmän yhteinen nimittäjä työttömyys, joka yhdisti vasyaajat vertaisryhmäksi. Usea vastaaja koki saaneensa positiivisen sisäisen tunteen hyvästä ryhmähengestä ja siitä, että he olivat taitavien ryhmäohjaajien käsissä. Useampi vastaaja kuvasi myös ahdistuneisuuden vähentymistä, jonka tilalle oli tullut avoimempi ja positiivisempi mieli.

”Psyykkinen jaksaminen parantunut. Olen saanut itseluottamusta ja itsetuntemusta.”

”Olen virkistyneempi, Hyty-tapaamisissa on mukava käydä ja ihana, kun saa kuulua johonkin porukkaan. ”

”Masennukseni on lähestulkoon poissa. Vertaistuki, ohjaus ja hyvä seura ovat piristäneet.”

”Olen positiivisempi. Projekti "potkii" sopivasti eteenpäin ja pistää miettimään asioita.”

Koetko **sosiaalisen toimintakykysi** muuttuneen Hyty-projektin aikana? Kyllä, miten? Mistä muutos mielestäsi johtuu? Vastauksia 29.

Sosiaalisen toimintakyvyn muutoksia vastaajat kuvaavat avoimissa vastauksissa myös positiivisiksi. Muutokseen johtaneita syitä kuvatessaan vastaajat nostavat esiin ryhmätapaamisten positiiviset vaikutukset sosiaaliseen toimintakykyyn. He kuvaavat, kuinka itsestä keskusteleminen muille ryhmäläisille on lisännyt heidän rohkeutta olla sosiaalisessa kanssakäymisessä enemmän kuin aiemmin. Vastauksista voidaan myös tulkita, että asiakkaiden sosiaalinen osallisuus ja kyky toimia ryhmässä muiden ihmisten kanssa on parantunut kohonneen itseluottamuksen kautta. Usea asiakas kuvaa vastauksessaan syrjäytymisen kokemuksen vähenemistä ja osallisuuden lisääntymistä, millä on ollut positiivinen vaikutus sosiaaliseen toimintakykyyn.

”Olen saanut olla enempi ihmisten kanssa tekemisissä. Syrjäytymisen tunnot ovat hälventyneet. Olen saanut uskoa itseeni työnhakijana ja itseluottamukseksi on kasvanut.”

”Tuntuu vaikealle liikkua paikoissa missä on paljon ihmisiä. Koen että sosiaalinen toimintakyky on mennyt huonompaan suuntaan, kun työttömyyteni on jatkunut jo pidempään. Luulen silti että ilman Hyty-projektia tilanteeni olisi vielä huonompi, joten on siitä ollut minulle hyötyä mielestäni.”

”Saanut rohkeutta puhua itsestä toisten edessä, kun useaan kertaan kerrottu itsestämme, esitelty itsemme. Ryhmäkokouksissa on saanut tavata eritaustaisia ja -ikäisiä ihmisiä. On siedättynyt.”

”Tapaamisissa näkee muita ihmisiä ja on mielenkiintoista kuulla mitä heille kuuluu. Saa uusia näkökulmia omaan elämäänsä. Samalla saa harjoitusta sosiaaliseen kanssakäymiseen.”

Hyty-palvelun arviointi. Kerro kokemuksistasi Hyty-projektista. Vastauksia 94.

Asiakkailta haluttiin avoimella kysymyksellä saada selville sitä, kuinka he olivat kokeneet Hyty-projektiin osallistumisen. Kun tarkastelin vastauksia, sain havaita, että vastaajien syyt projektiin osallistumiselle sekä odotukset ja kokemukset vaihtelivat riippuen siitä, millä tavoin he kokivat, että heidät oli ohjattu hankkeeseen. Ne henkilöt, jotka kokivat, että heitä oli painostettu ohjaavan tahon kautta osallistumaan hankkeeseen, suhtautuivat kriittisemmin hankkeen toimintaan kuin ne henkilöt, jotka tulivat mukaan ilman painostuksen tunnetta.

Vastauksista on havaittavissa, että valtaosa asiakkaista tuli hankkeeseen mukaan henkilökohtaisen tuen tarpeen vuoksi. Vastauksissaan asiakkaat nostivat esiin oman tilanteen kartoittamiseen ja selkiyttämiseen liittyvän tuen saamisen ja sen, että he halusivat itselleen toimintaa, koska he olivat olleet pitkään kotona neljän seinän sisällä. Kaikki asiakkaat eivät kyenneet osallistumaan ryhmätoimintoihin psyykkisten tai sosiaalisten ongelmien vuoksi, mutta ne jotka ryhmätoimintoihin osallistuivat, kokivat sen pääasiassa positiivisena.

Vastauksista on nostettavissa viisi keskeistä teemaa, jotka toistuvat suurimmassa osassa vastauksia. Nämä teemat ovat: aktivoituminen, usko itseeseen, intensiivinen ohjaus, tiivis tietopaketti ja vertaistuki. Vastaajat kuvaavat, kuinka he ovat aktivoituneet yleisesti hankkeen myötävaikutuksesta. He kuvaavat hankkeen aikana kohonnutta

itsetuntoa ja lisääntyntä uskoa omiin mahdollisuuksiin. Hankkeen ryhmätoiminnot ja sen sisällön valtaosa koki hyvin suunniteltuna ja sopivan laajana. Ohjaajia pidettiin ammattitaitoisina, innostavina ja ihmisläheisinä henkilöinä, jotka osasivat ohjata ryhmiä hyvin ja asiakkaat kokivat vertaistuen voimaannuttavaa vaikutusta. Pieni vähemmistö vastaajista oli sitä mieltä, että hanke ei antanut heille mitään uutta. Suurin osa vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että Hyty-projektin toiminta oli vienyt heidän tilannettaan eteenpäin positiivisessa mielessä. Muutama kehittämissuosituksetkin vastauksista on poimittavissa ja ehdotukset liittyvät terveydentilan tutkimuksiin. Asiakkaat olisivat kaivanneet monipuolisia lääkäripalveluja yksityisesti hankkeen kautta, koska he kokivat julkisen sektorin palvelut liian hitaiksi.

”Alussa olin epäileväinen projektin suhteen, että mitähän turhaa hyysäämistä tämäkin taas on, mutta ajan mittaan huomasin mielipiteeni muuttuneen. Projekti on aktivoinut minua työnhaun suhteen ja saanut minut uskomaan itseeni ja mahdollisuuksiini enemmän.”

”Meillä on ollut mukava, keskusteleva porukka. Ihmiset ovat ystävällisiä ja toisiaan innostavia. Hyvät ja innostavat ohjaajat Ohjelma monipuolinen, paljon mielenkiintoisia alustuksia, luentoja ja vierailuja.”

”Projekti on tarjonnut paljon hyödyllisiä palveluja (mm. terveystarkastus ja työturvakortti). Lisäksi ohjaus työnhakuun on ollut hyvin intensiivistä, kannustavaa ja motivoivaa. Kaikin puolin positiivinen kokemus.”

”Olen pitänyt henkilökohtaisista tapaamisista, koska on voinut selvittää omia ongelmiaan/asioita kattavasti.”

”Vaikka tuntuu että elämäntilanteeni polkee tavallaan paikoillaan, enkä pysty tekemään päätöksiä, niin silti jaksan uskoa parempaan huomiseen Hyty-projektin avulla. Uskon että saan vähitellen selkeytettyä elämäntilannettani kun jaksan sitkeästi jatkaa Hytyssä ja otan tarjottua apua vastaan.”

”Ensin ajattelin, että tämä on väärä paikka minulle. Osoittautui kuitenkin hyväksi kokemukseksi. Paljon tietoa ja erilaisia info-paketteja on saatu. Vierailijoita on käynyt esittämässä erilaisia vaihtoehtoja tulevaisuuden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tiivis paketti, josta on saanut todella paljon tietoa.”

”Kymppi arvosana minulta irtoaisi, jos HYTY projektissa olisi ollut integroituna mukana myös monipuoliset lääkäritason palvelut suoraan. Melko moni projektin asiakkaista olisi voinut varmasti hyötyä niistä, eikä minunkaan terveysasiaini selvittäminen olisi kestänyt yli puolta vuotta.”

Hyty-palvelun arviointi. Perustele antamasi arvosana henkilökohtaisesta ohjauksesta. Vastauksia 103.

Henkilökohtainen ohjaus sai vastaajilta keskiarvoksi kouluarvosanan 8,8, mikä on hyvä arvio. Avoimista vastauksista 102 oli positiivista ja yksi negatiivinen, jossa vastaaja oli kokenut, että yksilötapaamisia oli aivan liikaa, eivätkä ne olleet tuoneet hänelle mitään uutta. Avoimia positiivisia vastauksia tarkastellessani ja luokitellessani asiakkaat olivat arvostaneet eniten ohjaajien työlle omistautumista ja ammattitaitoa sekä sitä, että ohjaajat käyttävät kokonaisvaltaista lähestymistapaa yksilöohjauksessa. Vastauksissaan asiakkaat kuvasivat sitä, kuinka he pystyivät käsittelemään asian kuin asian ohjaajien kanssa, mikä oli edesauttanut luottamuksellisen suhteen syntymistä. Vastauksissa asiakkaat korostivat sitä, että heille oli runsaasti aikaa yksilötapaamisissa ja positiivista oli ollut se, että näissä tapaamisissa keskusteltiin myös muusta kuin työllistymisasiosta. Useasta vastauksesta on havaittavissa, että asiakkaat pitivät henkilökohtaisia tapaamisia jopa terapeutteina ja he kuvaavat tapaamisia hoitaviksi tai parantaviksi, joiden kautta he voivat paremmin, erityisesti psyykkisesti.

Kaiken kaikkiaan vastaajat myös kokivat, että heidän työnhakuvalmiutensa olivat henkilökohtaisen ohjauksen ansiosta parantuneet. Vastauksissaan asiakkaat kuvasivat sitä, kuinka he olivat saaneet paljon apua jatkosijoittumispaikkojen etsintään. Moni kuvasi vastauksessaan, että tämä oli vienyt heidän tilannettaan hyvään suuntaan, sillä he eivät olisi itse uskaltaneet ottaa työnantajiin yhteyttä. Suuri osa vastaajista piti henkilökohtaisesta ohjauksesta saamaansa apua ansioluetteloiden ja työhakemusten päivitykseen sekä työkokeilupaiikkojen tai työpaikkojen löytymiseen ensiarvoisen tärkeänä. Vastauksista on tulkittavissa, että asiakkaat kokivat henkilökohtaisen ohjauksen selkiyttäneen heidän tilanteitaan, potkineen sopivan vaativalla tavalla eteenpäin ja auttaneen näin heitä pääsemään lähemmäksi työ- tai koulutuselämää.

”Ohjaajani on ollut kyllä arvoinen etsiessämme minulle sopivia koulutus- ja työ/työharjoittelupaikkoja. Hänen tietämyksensä ja osaamisensa eri resursseista ovat olleet minulle uusia ja aktivoineet minua entisestään.”

”Olin täysin lamaantunut ja neuvoton itseni ja elämäni suhteen muutama kuukausi sitten. Olen syvästi kiitollinen saamastani tuesta. olen taas saanut elämän syrjästä kiinni.”

”Ottavat tosissaan työn auttaakseen tämmöistä sivuraiteelle eksynyttä henkilöä. Erityispisteet annan ohjaajien omalle motivaatiolle, mutta tässä työllisyyslanteessa ei kukaan pysty enempään.”

”Ohjaus hyvin henkilön yksilölliset tarpeet ja henkiset ja fyysiset rajoitteet huomioivaa. Yksilöohjauskäynnit vastasivat ”terapeutilla” käyntiä; kuuntelemisen ja myötäelämisen taito huippua.”

”Tapaamiset ovat pakottaneet miettimään omaa tilannetta, vaikka se on välillä tuntunut vaikealtakin. Työkokeilupaikan hankkimisessa ohjaaja toimi aktiivisesti ja auttavaisesti. Hänen ja Te-toimiston kanssa sopimamme ”toiminta” jatkoni suhteen on minulle pelastus.”

”Verrattuna työkkärin tapaamisiin nyt on ollut aikaa enemmän puhua kokonaisvaltaisemmin ja yrittää löytää se vaihtoehto ja näkymä/polku takaisin työelämään.”

Hyty-palvelun arviointi. Mitä olisi pitänyt tehdä toisin, jotta olisit antanut paremman arvosanan? Vastauksia 69.

Tällä kysymyksellä pyrittiin hakemaan parannusehdotuksia henkilökohtaisen ohjauksen osalta. Vastauksista on nostettavissa kolme parannusehdotusta, jotka kaikki liittyvät henkilökohtaisen ohjauksen määrään. Kartoitusjaksolla asiakkaat käyvät kerran viikossa henkilökohtaisen palveluohjaajan luona, mutta nämä kolme vastaajaa kokivat, että se ei riitä. He olisivat halunneet henkilökohtaiseen ohjaukseen enemmän aikaa ja tapaamisia joka toinen päivä. Neljännes vastaajista oli sitä mieltä, että he olisivat antaneet paremman arvosanan, jos he olisivat saaneet töitä. Loput vastaukset jakautuivat kahtia, toiset eivät muuttaisi mitään ja toiset eivät osanneet ottaa kantaa suuntaan tai toiseen.

”Olisin antanut täyden 10 jos saisin työpaikan josta saa oikeaa palkkaa.”

”Tässä projektissa ei mitään. Ei se paremmaksi voi muuttua!”

Hyty-palvelun arviointi. Perustele antamasi arvosana ryhmäohjauksesta. Vastauksia 96.

Kaikki 96 vastausta voidaan tulkita positiivisiksi. Vastaajat kuvasivat kukin heille itselleen merkittäviä ryhmäpäiviä ja sisältöjä. Vastauksista oli nostettavissa neljä eri tee-

maa, jotka toistuvat. Näitä olivat mielenkiintoinen sisältö, vierailijat, vierailukohteet ja ammattitaitoiset ryhmän vetäjät. Moni kuvasi vastauksissaan, kuinka ohjaajat olivat "laittaneet kuriin" päälle puhujat ja antaneet mahdollisuuden hiljaisemmillekin asiakkaille. Moni kuvasi vastauksissaan myös ohjaajien empaattisuutta ja iloisuutta, minkä koettiin lisänneen koko ryhmän positiivista mielialaa. Ryhmäsältöä vastaajat arvioivat lähes poikkeuksetta monipuoliseksi ja mielenkiintoiseksi. Muutama vastaaja kiitteli, ettei joukossa ollut askartelua tai muuta hömppää. Ryhmässä käyneitä vierailijoita, kuten vuokratyöväilyyritysten edustajia, ravitsemus- ja velkaneuvoja, yritysedustajia ja koulutusorganisaatioedustajia pidettiin erittäin mielenkiintoisina ja ne toivat vastaajien mukaan lisätiedon lisäksi mukavaa vaihtelua ryhmäpäiviin. Useat vastaajat kokivat ryhmän vierailut eri kohteisiin myös tervetulleina ja he kuvasivat niitä yhtäläillä "sosiaalisen altistumisen" paikoiksi kuin mieltä piristäväksi ja yleissivistystä lisääviksi tapahtumiksi. Asiakkaiden vastauksista voidaan kokonaisuutena päätellä, että valtaosa oli kokenut ryhmän vaikuttaneen heihin positiivisella tavalla ja lisänneen heidän tietämystään eri asioista.

"Opetus ja ohjaaminen riittävän pätevää ja sopivan lempeää piiskausta ja kanssakäyminen empaattista ja lämminhenkistä."

"Parasta ikinä! Olen saanut tietoa monenlaisista asioista. Olen tavannut hienoja ihmisiä. Olen tutustunut paikkoihin, joita en tiennyt olevan olemassakaan. Olen viettänyt mahtavia hetkiä muiden työttömien kanssa ja käynyt hedelmällisiä keskusteluja heidän kanssaan. Plussana virkistyskäynnit."

"Kaikki ohjaajat ovat ihania ja empaattisia ihmisiä. He ovat vetäneet projektin ammattitaitoisesti ja "lämpimästi" läpi. Mielenkiintoisia vieraita ja käynnejä eri kohteissa."

"Mukavat yhteen sopivat ohjaajat ottivat hyvin huomioon meidät kaikki erilaiset ihmiset. Ketään ei jätetty ulkopuolelle. Jos ongelmia tuli ne ratkaistiin yhdessä."

"Erittäin hyvin otettiin kaikki huomioon, vaikka ryhmässä on erilaisia ihmisiä erilaisissa elämäntilanteissa. Muutaman tapaamisen jälkeen olimme RYHMÄ. Tuotiin me-henki vahvasti esille ja se toteutui. Positiivista asennetta, aitoa empatiaa ryhmän jäseniä kohtaan."

"Paljon työllistymisen kannalta tärkeää asiaa kuten myös oman hyvinvoinnin kannalta."

Hyty-palvelun arviointi. Mitä olisi pitänyt tehdä toisin, jotta olisit antanut paremman arvosanan? Vastauksia 66.

Tällä kysymyksellä pyrittiin hakemaan parannusehdotuksia ryhmäohjaukseen. Vastauksista on nostettavissa kaksi parannusehdotusta, jotka löytyvät useammastakin vastauksesta. Liikuntaa haluttiin ryhmäohjelmaan selkeästi lisää. Ryhmäkoko haluttiin pienemmäksi tai vaihtoehtoisesti joidenkin osioiden osalle selkeää pienryhmätyöskentelyä. Muutamat vastaajat olisivat halunneet enemmän ryhmätapaamisia ja muutama olisi antanut paremman arvosanan jos olisivat saaneet töitä.

”Työpaikka! Suoria siltoja palkkatöihin tai niihin johtaviin koulutuksiin, esim. opisopimuskoulutuksiin.”

”En itse lähtisi muuttamaan sisällöstä mitään jos ajattelee kuinka suurelle joukolle se on suunnattu. Henkilökohtaisesti olisin vain vaihtanut aktiviteetit toisiin mutta ymmärrän että esim. kiipeily ei sovi kaikille.”

”Päivät olivat aika tiukasti aikataulutettuja, koska info-paketteja oli paljon. Vierailijoita kävi todella paljon, mikä oli hyvä asia. Teimme myös paljon vierailuja erilaisiin paikkoihin. Olisin toivonut hieman enemmän liikuntaa osaksi päiväohjelmaa, koska kyseessä oli hyvinvointi- projekti.”

”Ryhmäohjauksen haasteet ovat isot koska ihmiset ovat erilaisia. Ehkä olisin ryhmäohjauksessa keskittynyt tiettyihin asioihin tai tehnyt pienryhmät ja lisännyt pienryhmäohjauksen.”

Tulevaisuus. Mitä olet tehnyt suunnitelmiesi edistämiseksi? Vastauksia 106.

Avoimista vastauksista sadassa neljässä asiakkaat kuvaavat selkeitä aktiivisia toimia, joilla he edistävät suunnitelmiansa toteutumista. Kaksi vastaajaa toteaa, ettei ole tehnyt mitään tai riittävästi suunnitelmien eteen. Vastauksissaan asiakkaat kuvaavat työnhakuun liittyvien asioiden toteuttamista, kouluttautumishakuja, terveydentilan selvittelyjä ja omasta hyvinvoinnista huolehtimista.

Työhaun osalta vastaajat kuvaavat, kuinka ovat laittaneet työhaun asiakirjat kuntoon, seuranneet vapaana olevia työpaikkoja, lähestyneet yrityksiä ja hakeneet avoimia työpaikkoja sekä lähettäneet avoimia työhakemuksia. Vastauksista voi siis päätellä, että asiakkaiden työnhakuvalmiudet ovat parantuneet ja he ovat aktivoituneet työhaussa. Osa vastaajista kuvaa, kuinka on etsinyt työkokeilupaiikkoja ja työkokeilujen toteutumista. Muutama kuvaa edistäneensä suunnitelmiaan aloittamalla palkkatukityösuhteen.

Koulutuksen osalta vastaajat kuvaavat edistäneensä suunnitelmiaan etsimällä sopivia rekry-koulutuspaikkoja ja tutustumalla koulutustarjontaan laajemminkin. Muutama vastaaja oli jo hakeutunut lisäkoulutukseen parantaakseen mahdollisuuksiaan työmarkkinoilla. Vastauksista on havaittavissa, että useat asiakkaat olivat hakeutuneet korttikoulutuksiin ja saaneet suoritettua ne ajallaan.

Varsin moni asiakas kuvaa vastauksissaan terveydentilan selvittelyä ja sairauksien hoidon aloittamista. Osa heistä kuvaa myös, että ovat etsineet omalle terveydentilalle sopivia työpaikkoja. Muutama asiakas kuvaa, kuinka on laittanut kuntoutushakemuksen vireille Kelaan. Asiakkaiden vastauksista on nostettavissa myös aktivoituminen omasta kunnosta huolehtimiseen. Yksi asiakas kuvaa, että on sitoutunut päihteettömyyteen ja aloittanut psykososiaalisen kuntoutuksen edistääkseen suunnitelmiensa toteutumista.

5.2.3 Aktivointitoimenpiteet

Kartoitusjaksolla asiakkaita pyrittiin aktivoimaan yksilö- ja ryhmäkäyntien lisäksi mm. suorittamaan työelämään vaadittavia korttikoulutuksia, joita olivat hygieniapassi, työturvallisuuskortti, anniskelupassi, trukkiportti, tieturvakortti ja EA-kortti. 120 asiakkaasta korttikoulutuksen suoritti kartoitusjaksolla neljännes eli 30 henkilöä. Asiakkaiden sijoittumiset jatkotoimenpiteisiin laskettiin myös aktivoinneiksi.

Kartoitusjaksolla avoimille työmarkkinoille sijoittui 2 asiakasta. Työnantajat olivat jätehuollon ja tekniikan palveluja tuottavia yrityksiä. Työkokeiluja (1-3 kk) toteutettiin yhteensä 39 kappaletta. Työnantajina näissä toimivat pääasiassa 3.sektorin toimijat kuten asukastuvat, SPR Kontti, Kestävän Kehityksen Keskus, Oulun Reumayhdistys ry ja MLL. Työkokeiluja toteutettiin myös yksityisillä työnantajilla, kuten SOL-palveluilla ja Oulun Keskuspesulassa. Kunnan palveluissa työkokeiluja toteutettiin lähinnä päivähoito- ja vanhuspalveluissa.

Palkkatukityösuhteita solmittiin kartoitusjaksolla yhteensä 11 kappaletta. Nämä työsuhteet seurasivat valtaosin työkokeiluja ja sijoituivat samoihin paikkoihin kuin työkokeilut. Suoraan palkkatukityösuhteeseen Oulun kaupungin Teklille ja kaupunginsai-

raalaan siirtyi 2 asiakasta. Kuntouttavaan työtoimintaan siirtyi vain kolme asiakasta; päiväkotiin, Veeran Verstaalle ja Kestävän Kehityksen Keskukseen.

Eripituisiin koulutuksiin siirtyi kartoitusjaksolla yhteensä 8 asiakasta. Koulutukset olivat täydennyskoulutuksia, ammatillisia opintoja ja työvoimakoulutuksia. OAKK:ssa ja OSAO:lla opiskeltiin mittamiehen, logistiikan, kiinteistöpalvelujen ja artesaanin opintoja, OAMK:ssa Oulu Gamelab opintoja ja tietotekniikkaa. Palvelualan opistossa opiskeltiin avustamistyötä. Tv-koulutukset olivat Suomen kieltä ja perustaitoja keittiöalan työhön ja pohjoisen liiketoimintaosaamisen koulutus. Yksi asiakas lähti jatkaamaan kesken jääneitä matematiikan opintoja Oulun Yliopistoon. Sairaslomalle kartoitusjaksolla siirtyi yhteensä viisi asiakasta.

Hyty-palvelun aikana vastaajat aktivoituivat kiitettävästi. Tämä on vaatinut suurta panostusta niin asiakkailta kuin ohjaushenkilöstöltä. Työttömyyden ihmiselle aiheuttama toiminnan lamaantuminen on nopeasti etenevä prosessi. Vaatii todella suuria ponnistuksia sekä itse työttömiltä että häntä aktivoivalta palvelujärjestelmältä saavuttaa samanlainen aktiivisuuden taso, joka oli ennen työttömyyttä. Joillekin henkilöille aktiivointi antaa alkusysäyksen jatkopolulle hakeutumiseen ja ilman aktivoinnin tuottamaa itsetunnon vahvistumista sekä konkreettista tukea tämä voisi jäädä tapahtumatta. (Kotiranta 2008, 172.)

5.3 Kuntouttavan valmennusjakson tulokset

Kysely lähetettiin 96 Hyty-palvelun lopettaneelle asiakkaalle, joista kyselyyn vastasi 90 henkilöä. Vastausprosentiksi saatiin siis 93,75 %. Vastausprosentti on erittäin hyvä, sillä tutkimusten ja kokemusten mukaan on tiedossa, että asiakkaat vain ”häviävät”, eivätkä jaksa vastata kyselyihin. Vastausprosentti kuvasti osaltaan vastaajien sitoutumista Hyty-hankkeen palveluihin.

5.3.1 Monivalintakysymysten tulokset

Elämäntilanne: Kuinka tyytyväinen olet tällä hetkellä elämääsi?

Vastauksia 87 - 88 / 90. Vastausvaihtoehdot: 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Jokseenkin eri mieltä, 3 = Jokseenkin samaa mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä.

Taulukko 3: Hyty-projektin asiakkaiden tyytyväisyys omaan elämään projektin kunnouttavan valmennusjakson (9kk) jälkeen (%).

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Yht.
Elämäntapani ovat terveelliset	0,0	17,0	61,4	21,6	100,0
Olen aktiivinen ja aloitekykyinen	3,4	13,8	64,4	18,4	100,0
Minulla on tulevaisuudenhaaveita	10,2	13,6	44,3	31,8	100,0
Tunnen hallitsevani arjen askareet	0,0	11,4	37,5	51,1	100,0
Koen syrjäytymistä työelämästä	21,6	34,1	26,1	18,2	100,0
Koen syrjäytymistä yhteiskunnallisesta elämästä	37,9	28,7	23,0	10,3	100,0

Suuri osa asiakkaista kuvasi olevansa jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että heidän elämäntapansa ovat terveelliset (83 %), he ovat aktiivisia ja aloitekykyisiä (82,8 %), heillä on tulevaisuudenhaaveita (76,1 %) ja he tuntevat hallitsevansa arjen askareet (88,6 %). On kuitenkin syytä huomioida, että jotkut kokivat olevansa jokseenkin tai täysin eri mieltä siitä, että he ovat aktiivisia ja aloitekykyisiä (17,2 %) ja että heillä on tulevaisuudenhaaveita (23,8 %). 17 % vastaajista kuvasi olevansa jokseenkin eri mieltä siitä, että heidän elämäntavat ovat terveelliset ja 11,4 % siitä, että he tuntevat hallitsevansa arjen askareet. Yli puolet (55,7 %) vastaajista oli jokseenkin tai täysin eri mieltä siitä, että he kokivat syrjäytymistä työelämästä ja 66,6 % siitä, että he kokivat syrjäytymistä yhteiskunnallisesta elämästä. 44,3 % vastaajista oli puolestaan sitä mieltä, että he olivat jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että he kokivat syrjäytymistä työelämästä ja 33,3 % puolestaan siitä, että he kokivat syrjäytymistä

yhteiskunnallisesta elämästä. Vastauksista on havaittavissa, että valtaosalla vastaajista elämän tyytyväisyys elämäntapojen, aktiivisuuden, tulevaisuuden ja arjen osalta näytti olevan hyvällä mallilla. Vastauksista on myös havaittavissa, että enemmistö ei kokenut syrjäytymistä työ- tai yhteiskunnallisesta elämästä. (Taulukko 3.)

Toimintakyky: Koetko fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin aikana? Vastauksia 88 - 89 / 90. Vastausvaihtoehdot: Ei ja Kyllä.

Taulukko 4: Hyty-projektin asiakkaiden arvio oman toimintakyvyn eri osa-alueista projektin kuntouttavan valmennusjakson (9kk) jälkeen (%).

	Ei	Kyllä	Yhteensä
Koetko fyysisen toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin aikana?	57,3	44,9	100,0
Koetko psyykkisen (henkisen) toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin aikana?	57,3	44,9	100,0
Koetko sosiaalisen toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin aikana?	62,5	37,5	100,0

Projektissa mukana olleista asiakkaista hieman yli puolet 57,3 % - 62,5 % arvioi, että heidän toimintakykynsä ei ollut muuttunut Hyty-kartoitusjakson aikana. 37,5 % - 44,9 % koki kuitenkin toimintakyvyn muutoksia parempaan suuntaan. Fyysinen ja psyykinen toimintakyky olivat muuttuneet hieman sosiaalista toimintakykyä enemmän.

Hyty-palvelun arviointi: Arvioi Hyty-projektia kouluarvosanalla 4 - 10 (henkilökohdainen ja ryhmäohjaus, ohjaus erilaisiin palveluihin, työuran ja koulutuksen suunnittelu, elämän solmukohtien selvittely, osallisuus ja vertaistuki).

Vastauksia 87 / 90.

Kuntouttavan valmennusjakson lopussa asiakkaita pyydettiin arvioimaan Hyty-hankkeen palvelua kouluarvo-asteikolla 4 – 10. Arvioinnin kohteena oli kokonaisarvio Hyty-palvelusta. Kouluarvosanan lisäksi asiakkaita pyydettiin perustelemaan sanallisesti heidän antamaa arvosanaa. Avoimen kysymyksen vastaukset on käsitelty kohdassa 7.3.2 Avointen kysymysten tulokset.

Hankkeen palvelu sai keskiarvoksi 8,6. Arviot jakautuivat pääasiassa 8 – 10 välille. Seitsemänkymmentä seitsemän asiakasta oli arvioinut palvelun 8, 9 tai 10 arvoiseksi. Neljä henkilöä antoi arvioksi 7 ja kuusi henkilöä antoi arvioksi 6. Palvelu sai eniten 9 arvoisen pistearvion, sillä 42,5 % eli 37 asiakasta antoi tämän arvion. Seuraavaksi eniten palvelua arvioitiin 8 arvoiseksi ja 27,6 % eli 24 asiakasta antoi tämän arvion. Kolmanneksi eniten palvelua arvioitiin 10 arvoiseksi ja 18,4 % eli 16 asiakasta antoi tämän arvion. Palvelun kokonaisarvio on hyvä, mistä voi päätellä, että asiakkaat olivat varsin tyytyväisiä saamaansa palveluun myös kuntouttavan valmennusjakson jälkeen.

Tulevaisuus: Mitkä ovat tämänhetkiset suunnitelmasi tulevaisuuden suhteen?

Vastauksia 90 / 90.

Eniten vastauksia sai kohta kokopäivätyö. Tämän vaihtoehdon oli valinnut 56 asiakasta (62,2 %). Seuraavaksi eniten oli valittu osapäivätyö, jonka oli valinnut 42 asiakasta (46,7 %). Vajaa kolmannes vastaajista, 27 henkilöä (30,0 %) oli valinnut vaihtoehdon kouluttautuminen uuteen ammattiin. Lyhytaikaisen työn ns. keikkatyön vaihtoehdon oli valinnut 20 vastaajaa (22,2 %). Työkokeiluun tai kuntouttavaan työtoimintaan oli edelleen menossa 13 vastaajaa (14,4 %) ja eläkeratkaisu vaihtoehdon oli valinnut 14 vastaajaa (15,6 %). Loppujen vaihtoehtojen vastausprosentit vaihtelivat 0 % ja 21,1 % välillä. 13 asiakasta oli valinnut vaihtoehdon ”jokin muu, mikä” ja avoimissa vastauksissa korostuivat kuntouttava työ, oppisopimuskoulutus, lottovoitto ja paikkakunnalta muutto. Peräti 19 asiakasta oli valinnut vaihtoehdon ”minulla ei ole suunnitelmia”, mikä kuvastaa vastaajien monitahoisia tilanteita, joissa joidenkin henkilöiden kohdalla selkeiden suunnitelmien rakentamisessa on suuria haasteita. Vastauksista on havaittavissa, että valtaosa asiakkaista tavoittelee työelämää ja ovat halukkaita työskentelemään ensisijaisesti kokopäivätyössä, mutta myös osapäivätyössä.

5.3.2 Avointen kysymysten tulokset

Avointen kysymysten vastaukset vaihtelivat kysymyskohtaisesti 31 ja 77 välillä. Vastajamäärät on eritelty kunkin kysymyksen kohdalla.

Koetko **fyysisen toimintakykyysi** muuttuneen Hyty-projektin aikana? Kyllä, miten? Mistä muutos mielestäsi johtuu? Vastauksia 37.

Tarkastellessani vastauksia, tein havainnon, että muutokseen johtaneet tekijät olivat samoja kuin kartoitusjaksolla. Parantuneet elintavat, terveydentilan selvittelyjen jälkeinen hoito/kuntoutus ja jatkosijoittuminen työn pariin sekä säännöllinen elämän rytmi olivat lisänneet vastaajien kokemuksia paremmasta fyysisestä toimintakyvystä. Usea vastaaja koki, että ajan kululla oli ollut myös merkitys kohentuneeseen fyysiseen toimintakykyyn.

”Olen saanut painoa pudotettua n. 15 kg, mikä helpottanut liikkumista. Minulla todettiin diabetes, johon aloitettiin lääkitys, jalkani voivat paremmin.

”Kunto on kohentunut lisääntyneen kuntoilun ja alkoholin käytön vähenemisen takia.”

”Jaksaminen on parantunut säännöllisen töissä käymisen ansiosta ja laihtumisen johdosta kevyempi olo.”

Koetko **psyykkisen (henkisen) toimintakykyysi** muuttuneen Hyty-projektin aikana? Kyllä, miten? Mistä muutos mielestäsi johtuu? Vastauksia 38.

Kaikki vastaajat kuvaavat muutosta positiiviseksi. Vastauksissaan asiakkaat kuvaavat useasti yksilöllisen tuen ja keskusteluiden merkitystä itseluottamuksen ja itsetuntemuksen lisääntymiseen, joka puolestaan vaikuttaa positiivisesti psyykkiseen toimintakykyyn. Kuten kartoitusjaksollakin vastauksista on tulkittavissa, että merkittävä vaikutus psyykkisen toimintakyvyn parantumiselle on myös ryhmään kuulumisen, uudet tuttavuudet ja sijoittumispaikan ihmissuhteet.

”Keskustelut ja yksilöllinen tuki on merkittävä vaikuttaja, sain lisää itseluottamusta ja itsevarmuutta.”

”Olen saanut mukavia uusia tuttavuuksia ja muutaman ystävänkin. Kiva kun joku kuuntelee ja opastaa tarvittaessa.”

”Työpaikan sosiaalinen ilmapiiri vaikuttaa merkittävästi henkisiin voimavaroihin, siis myönteisellä tavalla.”

Koetko **sosiaalisen toimintakykyä** muuttuneen Hyty-projektin aikana? Kyllä, miten? Mistä muutos mielestäsi johtuu? Vastauksia 31.

Sosiaalisen toimintakyvyn muutoksia vastaajat kuvaavat avoimissa vastauksissa myös positiivisiksi. Muutokseen johtaneita syitä kuvatessaan vastaajat nostavat esiin jatkosijoittumiseensa, kuten palkkatukityöpaikkaan tai työkokeilupaiikkaan liittyvät positiiviset vaikutukset. He kuvaavat, kuinka työpaikan tarjoama sosiaalinen ympäristö ja kohentunut taloudellinen tilannekin ovat vaikuttaneet sosiaaliseen toimintakykyyn kohentavasti. Usea asiakas nostaa esiin muutoksen syyksi myös Hytyryhmätapaamiset ja muutama kertoo sosiaalisen toimintakykynsä kohentuneen siten, että sen vaikutukset ovat laajentuneet myös laajemmin henkilökohtaiseen elämään Hyty-tapaamisten ulkopuolelle.

”Ryhmäkäynnit ja työkokeilu sekä palkkatukipaikka ovat parantaneet sosiaalista toimintakykyäni.”

”Olen paljon sosiaalisempi. Töissä pääsee jutteleen ja samalla kohentunut taloudellinen tilanne nosti itsetuntoa kun ei tarvinnut käydä kerjäämässä rahaa kelasta tai sossusta ja tapella niiden kanssa lyömällä päätä seinään ja saamalla tunteen että on taakaksi yhteiskunnalle.”

”Ohjaajan ja uusien kavereiden avulla uskalsin tehdä enemmän yhteistöitä. Helpommin juttelen ihmisten kanssa, jopa bussipysäkillä. Vertaistuki auttanut.”

Perustele antamasi arvosana Hyty-palvelusta. Vastauksia 77.

Prosentuaalisesti Hyty-palvelu sai vastaajilta keskiarvoksi 8,6 asteikolla 4-10, mikä on hyvä tulos ja kuvastaa kokonaistyytyväisyyttä Hyty-palveluun. Asiakkaat arvioivat Hyty-palvelua myös sanallisesti ja vastauksista on havaittavissa, että lähes kaikki pitivät palvelua hyvänä ja perustelut olivat positiivisia ja toimintamallia tukevia. Neljä

vastaajaa seitsemästäkymmenestä seitsemästä antoi kriittistä palautetta. Kriitikki kohdistui ryhmäohjelman urasuunnitteluosioon, jolta toivottiin tuoreempaa ja monipuolisempaa tietoa. Myös joitakin ryhmätehtäviä oli koettu turhauttaviksi. Yksi vastaaja kuvasi, että ”elämän solmukohtien” selvittelyn ei tulisi kuulua palveluun, vaan sen tulisi pitää sisällään pelkästään työllistymisasiata. Kriittistä palautetta antaneiden asiakkaiden vastauksista oli havaittavissa, että he olivat pettyneitä siihen, etteivät olleet työllistyneet Hyty-palvelun aikana.

Vastauksista oli nostettavissa myönteisinä samoja teemoja kuin kartoitusjaksollakin ja ne kulminoituivat sekä yksilö- että ryhmäohjaukseen. Vastaajat korostivat yksilöohjauksen tärkeyden merkitystä, jossa ohjaaja on sekä kuuntelija että asiantunteva eteenpäin tuuppaja. Lukuisissa vastauksissa asiakkaat kuvasivat, kuinka he olivat saaneet luotua luottamuksellisen suhteen ohjaajaan, joka edisti heidän asioitaan muutoinkin kuin työllistymisen näkökulmasta.

Ohjaajien ammattitaitoa, empaattisuutta ja motivaatiota nostettiin positiivisessa mielessä esiin lukuisissa vastauksissa. Vastauksista on havaittavissa, että asiakkaat arvostivat kiireettömyyttä, sopivan pitkiä yksilötapaamisia ajallisesti ja sitä, että ohjaajat olivat aidosti kiinnostuneita heidän tilanteistaan ja heillä oli aito halua auttaa asiakkaita. Erityiskiitosta vastaajat kuvasivat vastauksissaan siitä, että heidän terveydentilaansa oli ohjaajien toimesta alettu tukia ja he olivat päässeet julkisen terveydenhuollon piiriin yksilöohjauksen vaikutuksesta. Hankkeessa toteutettu terveys- ja hyvinvointiarvio oli myös osaltaan ollut vastaajien mielestä vaikuttamassa tähän asiaan.

Ryhmäsisältöä vastaajat arvioivat lähes poikkeuksetta monipuoliseksi ja mielenkiintoiseksi ja erityiskiitosta saivat sekä vierailijat että vierailukohteet. Kuntouttavalla valmennusjaksolla toteutettuja virkistyspäiviä, kuten Liminganlahden luontokeskukseen tai lähimaatilalle tehtyihin retkiin oltiin erittäin tyytyväisiä. Vastauksista oli havaittavissa, että asiakkaat kokivat nämä virkistävinä, avartavina ja mielihyvää sekä yleistä energisyyttä lisäävinä. Asiakkaiden vastauksista voidaan kokonaisuutena päätellä, että valtaosa oli kokenut ryhmätoiminnan vaikuttaneen heihin positiivisella tavalla.

Vastauksista oli nostettavissa kaksi osa-aluetta, joita asiakkaat haluaisivat kehitettävän. Monessa vastauksessa oli havaittavissa, että asiakkaat haluaisivat lisää ryhmä-

tapaamisia kuntouttavalla valmennusjaksolla. Nämä vastaukset kulminoituvat henkilöihin, jotka eivät olleet sijoittuneet jatkotoimenpiteisiin. Kokemuksiaan he kuvasivat siten, että he kokivat porukan hajaantuneen kun osa lähti töihin ja osa jäi ”junaamaan paikoilleen”. Toinen asia, mitä usea vastaaja halusi lisää, oli työpaikka. Vastauksista oli selkeästi havaittavissa, että asiakkaat haluavat töihin, mutta työpaikan löytymiseen ja siihen pääsemiseen he kaipasivat enemmän tukea ja apua. Kehittämisehdotuksena tähän muutama vastaaja koki, että Hyty-palveluun pitäisi palkata kokopäiväinen työnetsijä.

”Pitkäaikaistyöttömyys saatiin katkaistua. Tarviiko sitä paremmin perustella.”

”Ryhmäpäivät ja niiden ohjelmat olleet hyviä. Yksilöohjauksessa kerrankin henkilö, joka ymmärtää (täysi 10 hänelle). Yleisesti kaikki ollut mahtavaa, uutta tietoa tullut, ohjaajat mahtavia ja kannustavia.”

”Mun tapauksessa Hyty-projekti = Hyöty-projekti; 7 työkokeilu/työpaikkahaastattelua, joista viimeiseen päästy ensin työkokeiluun ja sitten jatkona palkkatukityöhön. Ilman Hyty-tyttöjen ohjausta ja apua, en olisi yksin päässyt 7:ään em. haastatteluun. Yksin ei vaan saa aikaiseksi eikä jaksa olla riittävän aktiivinen ja yrittää päästä haastatteluihin, kun ei ole pakkoa; tarvii ulkopuolisen toimijan ja eteenpäin työntäjän!”

”Hyty-projektin toteutuksesta olen positiivisesti yllätynyt. Projektin henkilökunnalla on resursseja ja kaikista tärkeimpänä heillä on omaa halua auttaa pitkäaikaistyöttömiä ja syrjäytyneitä löytämään töitä, parantamaan elämänlaatua ja hallitsemaan taloutta.”

”Hyvää työtä HYTYssä tehdään, mutta kun kroppa on tässä kunnossa, niin työkokeiluiden perusteella ei tunnu löytyvän työtä missä pärjäisin.”

”Kerran viikossa tapahtuvia ryhmätapaamisia koko ajan oltava, samoin kokopäiväinen työnetsijä, jotta kaikki saa töitä.”

”Ei voi pienempää numeroa antaa, koska Hyty-projektin kautta ja rohkaisemana olen saanut apua ja ohjausta jokseenkin kaikkiin tarvitsemiini asioihin. Jokseenkin vaikea kuvitella että olisin vielä täällä ilman saamaani apua.”

5.3.3 Aktivointitoimenpiteet ja työmarkkina-asema

Tässä tutkimuksessa aktivointitoimenpiteiksi laskin sekä yksilö- että ryhmäohjaukset sekä asiakkaiden jatkosijoittumiset hankkeen tutkimusajankohtana. Jatkosijoittumiset laskin yhtenä sijoittumisena. Aktivointitoimenpiteitä asiakkuudessa olleille sadalle kahdellekymmenelle henkilölle toteutettiin yhteensä 2015 kappaletta. Yksilötapaami-

sia toteutettiin yhteensä 1642 kappaletta ja ryhmäpäiviä yhteensä 106. Tutkimusajankohtana hankkeen aikana avoimilla työmarkkinoilla oli 18 henkilöä eli 15 % 120 asiakkaasta. Yhdellä asiakkaalla oli ollut kaksi eri työnantajaa.

Palkkatukityösuhteessa oli hankkeen aikana 120 asiakkaasta 46,6 % eli 56 henkilöä. Työkokeilussa oli 92 henkilö eli 76,6 % 120 asiakkaasta. Asiakkaat poluttuivat palveluketjun mukaisesti mm. työkokeilun kautta palkkatukityösuhteeseen. Kuntouttavassa työtoiminnassa oli 9 asiakasta eli 7,5 %. Koulutuksessa hankkeen aikana oli 17 asiakasta eli 14,2 %. Työelämään vaadittavia korttikoulutuksia suoritettiin yhteensä 52 kappaletta. Muista sijoittumisista kirjattiin 8 kappaletta ja nämä olivat pääosin kuntoutukseen sijoittumisista. Sairaslomalle hankkeen aikana siirtyi yhteensä 15 henkilöä eli 12,5 % ja eläkkeelle siirtyi yksi henkilö.

Palvelun loputtua 38,5 % (37 hlöä) asiakkaista oli joko palkkatukityösuhteessa kansallisin varoin tai avoimilla työmarkkinoilla ja 7,3 % (7 hlöä) opiskelemassa. Työttömänä palvelun loputtua oli 49,0 % (47 hlöä) asiakkaista ja työelämän ulkopuolella oli 5,2 % (5 hlöä). Työelämän ulkopuolella olleet henkilöt olivat siirtyneet sairauslomalle ja yksi henkilö oli menehtynyt. Kokonaisuutena 51,0 % asiakkaista oli palvelun loputtua siis muulla kuin työttömän statuksella.

Tarkastellessani asiakkuuden kestoa, sain havaita, että 96 lopettaneesta asiakkaasta palvelu oli kestänyt keskimäärin 10 kk. Maksimipituus palvelussa oli 3 kk kartoitusjaksoa ja 9 kk kuntouttavaa valmennusjaksoa eli asiakkuus hankkeessa saattoi kestää maksimissaan yhden vuoden. Eriteltynä 64 asiakasta oli palvelussa 12 kk, 1 asiakas 11 kk, 4 asiakasta 10 kk, 3 asiakasta 9 kk, 0 asiakasta 8 kk, 5 asiakasta 7 kk, 6 asiakasta 6 kk, 6 asiakasta 5 kk, 5 asiakasta 4 kk, 1 asiakas 3kk ja 1 asiakas 2kk.

5.3.4 Työkyky ESR-lopetusilmoituksessa

Asiakkaat antoivat palvelun loputtua oman arvionsa työkyvystänsä ESR asiakkaan lopetusilmoituksessa (Liite 6) asteikolla 0 - 10. Kaikkien palvelussa lopettaneen 96 vastaajan antamaksi keskiarvoksi muodostui 7,3. Tarkastelin erikseen lopetusilmoituksessa annettua työkykyarviota myös asiakkaan loppustatuksen mukaan. Palvelun

loputtua työssä ja opiskelemissa olleet henkilöt antoivat työkyvyltensä arvion 7,1. Työttömänä ja työelämän ulkopuolella olevat antoivat työkyvyltensä arvion 6,4. Tuloksista on havaittavissa, että jatkosijoittuneet henkilöt kokivat työkykynsä jossakin määrin paremmaksi kuin työttömänä tai työelämän ulkopuolella olleet.

5.4 Palvelujaksojen tulosten vertailu

Tulosten perusteella näyttää vahvasti siltä, että asiakkaiden psyykkinen toimintakyky muuttuu ensimmäisenä, seuraavana fyysinen toimintakyky ja viimeisimpänä sosiaalinen toimintakyky. Psyykkisen toimintakyvyn muuttuminen on havaittavissa jo kartoitusjaksolla ja positiivinen tulos on nähtävissä valmennusjaksonkin päätyttyä. Fyysisen ja sosiaalisen toimintakyvyn muuttumiseen menee enemmän aikaa ja se on selvemmin nähtävissä valmennusjakson lopussa. Avointen vastausten perusteella voidaan nähdä, että tämä muutos tarkoittaa toimintakyvyn parantumista, sillä yksikään vastaaja ei kuvannut toimintakyvyn muuttuneen huonompaan suuntaan.

Taulukko 5: Hyty-projektin asiakkaiden arvio oman toimintakyvyn eri osa-alueista (%).

	Koetko psyykkisen toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin aikana? Kyllä	Koetko fyysisen toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin aikana? Kyllä	Koetko sosiaalisen toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin aikana? Kyllä
Kartoitusjakson tulokset	44,8	35,7	29,9
Valmennusjakson tulokset	44,9	44,9	37,5

Kartoitusjakson lopussa 44,8 % asiakkaista kuvaa psyykkisen toimintakyvyn parantuneen. Vastaava luku valmennusjakson lopussa oli 44,9 %. Fyysisen toimintakyvyn parantumista kartoitusjakson lopussa kuvaa 35,7 % asiakkaista. Valmennusjakson lopussa vastaava luku oli 44,9 %, mikä on selkeä nousu. Sosiaalisen toimintakyvyn muutos näkyy vastauksissa heikoiten. Kartoitusjakson lopussa 29,9 % vastaajista

kuvaa sosiaalisen toimintakyvyn muutosta parempaan. Hienoista kohoamista on nähtävissä valmennusjakson lopussa, jolloin vastaava luku oli 37,5 %.

Kaikkien 120 asiakkaan kokema työkyky ESR asiakkaan aloitusilmoituksessa (Liite 5) oli palvelun alussa 6,8 arviointiasteikolla 0 - 10. Kaikkien 96 lopettaneen asiakkaan työkyvyn keskiarvoksi ESR asiakkaan lopetusilmoituksessa muodostui 7,3. Lopettaneiden 96 asiakkaan kokema työkyky oli palvelun alussa 6,7 eli kohoamista oli tapahtunut 0,6 yksikköä. Tarkastellessani työkykyä asiakkaiden lopetus-statuksen mukaan sain seuraavia tuloksia. Asiakkuuden päätyttyä työssä ja opiskelemassa olleet 44 asiakasta arvioivat työkykynsä laskeneen 8,2:sta 7,1:een. Vastaavasti asiakkuuden päätyttyä työttömänä ja työelämän ulkopuolella olleet 52 asiakasta arvioivat työkykynsä laskeneen 6,5:sta 6,4:een.

Vastauksia analysoidessani jäin pohtimaan olivatko asiakkaat tulleet tietoisiksi työkyvystänsä hankkeessa tehdyn terveystarkastuksen johdosta tai julkisen sektorin terveyspalveluissa toteutettujen tutkimusten johdosta. Oliko työkokeilusta tai palkkatukityösuhteesta suoriutumisen tai yleisen tietämyksen lisääntymisellä ollut vaikutusta koettuun työkyvyn laskuun. Tähän en saanut vastausta ja sen saamiseksi olisi tarvittu erillinen kysely lopettaneille asiakkaille, jossa heiltä olisi kysytty miksi he kokivat työkykynsä laskeneen. Työkyvyn osalta tulokset ovat samansuuntaiset kuin muissa tutkimuksissa saadut tulokset, joissa kuvataan pitkäaikaistyöttömien heikkoa työkykyä.

Asiakkaiden palvelukokemus Hyty-palvelusta sai varsin hyvät arviot niin kartoitusjaksolla kuin kuntouttavalla valmennusjaksolla. Kartoitusjaksolla henkilökohtainen ohjaus sai yleisarvosanaksi 8,8 ja ryhmäohjaus 8,2 asteikolla 4-10. Valmennusjaksolla vastaajat antoivat Hyty-palvelulle kokonaisuudessaan arvosanan 8,6 asteikolla 4-10.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kiteytettynä voin todeta, että Hyty-hankkeen palvelu osoittautui tämän tutkimuksen tulosten pohjalta asiakkaita aktivoivaksi, paransi heidän toimintakykyä, lisäsi heidän työmarkkinavalmiuksiaan ja tulevaisuudensuunnittelua sekä auttoi heitä sijoittumaan työ- ja/tai koulutuselämään. Palvelu sai kokonaisuutena varsin hyvän arvion asiakailta, jotka nostivat keskeisiksi palvelun menestystekijöiksi kasvokkain tapahtuvan henkilökohtaisen palvelun ja ryhmän tuoman vertaistuen. Hankkeen vaikutus asiakkaiden kokemaan työkykyyn oli varsin vähäinen ja havaittavissa oli jopa työkyvyn laskua. Asiakkaiden työmarkkina-asema parantui huomattavasti hankkeen myötä ja asiakkuuden lopettaneista noin puolet oli muulla kuin työttömän statuksella. Kohde-ryhmä huomioiden tätä voidaan pitää hyvänä saavutuksena.

Palvelun kehittämissuositukset asiakkaiden vastauksissa liittyivät yksilö- ja ryhmäohjaukseen sekä työn saamiseen. Yksilö- ja ryhmätyön osalta osa vastaajista olisi halunnut enemmän yksilötapaamisia ja erityisesti kuntouttavalla valmennusjaksolla lisää ryhmätapaamisia. Ryhmän kokoa haluttiin osin pienemmäksi tai vaihtoehtoisesti otettavan pienryhmätyöskentely menetelmä mukaan. Liikuntaa vastaajat halusivat myös palveluun mukaan enemmän. Useat vastaajat kokivat, että palvelussa tulisi olla kokopäiväinen työntekijä, jotta asiakkailla olisi parempi mahdollisuus sijoittua työelämään.

6.1 Havainnot ja palvelun arviointi tulosten pohjalta

Tulosten perusteella on havaittavissa, että vastaajien toimintakyvyn eri osa-alueissa tapahtuu muutoksia parempaan suuntaan. Ensimmäisenä näyttää parempaan suuntaan muuttuvan vastaajien psyykinen toimintakyky. Seuraavaksi näyttäisi muuttuvan fyysinen toimintakyky ja viimeisemmäksi sosiaalinen toimintakyky. Psyykkisen toimintakyvyn muutos parempaan on nähtävissä selkeästi jo 3 kuukauden kartoitusjakson lopussa ja muutos jatkuu myös kuntouttavan valmennusjakson aikana. Fyysisen ja sosiaalisen toimintakyvyn muutokset vaativat pidemmän ajan jakson ja muutokset parempaan on selvemmin nähtävissä vasta valmennusjakson lopussa.

Toimintakyvyn eri osa-alueilla on selkeä yhteys koettuun elämänlaatuun ja terveyteen. Laajasti ymmärrettynä elämänlaadulla tarkoitetaan yksilön itsensä kokemaa käsitystä elämäntilanteestaan suhteessa ympäristöön. (Koskinen ym. 2012, 159.)

Työkyvyn osalta on tulosten pohjalta todettava, että kokonaisuutena vastaajat antavat työkyvyllensä varsin alhaisen arvion keskiarvon muodostuessa 6,8 ja 7,3 välille asteikolla 0-10. Tämä kuvastaa erityisesti vastaajien fyysisessä ja psyykkisessä toimintakyvyssä ilmentyviä vajeita. Tutkimuksesta saatujen vastausten perusteella vastaajien kokema työkyky kohoaa hieman koko Hyty-palvelun aikana. Muutos heikenee palvelun aikana. Näin tapahtui sekä työhön tai opiskelemaan sijoittuneilla tai palvelun lopussa työttömänä tai työelämän ulkopuolella oleville vastaajille. Työkyvyn tasossa oli kuitenkin merkittävä ero riippuen siitä oliko asiakas sijoittunut jatkopolullaan vai ei. Sijoittuneiden kokema työkyky oli huomattavasti parempi kartoitusjakson ja valmennusjakson lopussa kuin sijoittumattomien. Sijoittuneiden kokema työkyky oli laskenut kuitenkin huomattavasti enemmän kuin sijoittumattomien vastaajien.

Työkyvyn moninaiset ulottuvuudet tekevät työkyvyn määrittelystä haastavan ja sen edistämisestä vaativan. Ihmisten työkyky kytkeytyy työelämään liittyviin tekijöihin niin yksilön itsensä kuin työpaikan, sosiaalisen ympäristön ja yhteiskunnan kautta. Työkyvyn keskeisiä määrittäjiä on yksittäiset tekijät kuten terveys ja toimintakyky, mutta yhtä hyvin siihen liitetään yksilön lähiyhteisö ja elämäntilanne. (Gould ym. 2006, 17.)

Tulosten mukaan vastaajien työmarkkina-asema muuttuu erityisesti kuntouttavan valmennusjakson aikana, sillä palvelun loputtua 51 % asiakkaista oli muulla kuin työttömän statuksella. Palvelu sai hyviä numeerisia ja sanallisia arviointeja. Erityishuomion vastaajien arvioinneissa saivat ammattitaitoiset ja empaattiset ohjaajat, joilla oli motivaatio ja aito halu vastaajien tilanteiden auttamiseen. Vertaistuki, vierailut ja vierailijat saivat erityiskiitosta ryhmätapaamisissa tiiviin asiantiedon ohella. Sijoittumispaikkojen etsintä ja Hyty-hankkeen mahdollistama palkkatuki saivat myös kiitosta. Avoimien työmarkkinoiden työpaikkoja vastaajat jäivät selkeästi kaipaamaan.

Vastaajien aktivoitumisessa oli havaittavissa huomattavaa edistymistä ja he sitoutuivat hyvin palveluun edistäen omaa tilannettaan intensiivisesti henkilökohtaisen ohjaajan kanssa. Vastaajien henkilökohtainen kokemus aktivoitumisesta toi positiivisia

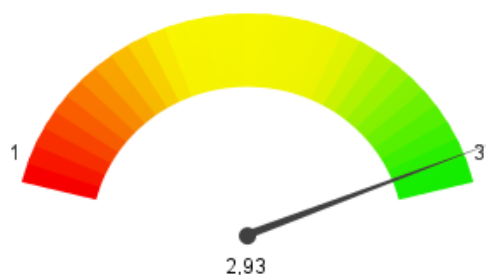
tuloksia. Kartoitusjakson lopussa 42 % vastaajista kertoi aktiivisuutensa ja aloitekykynsä muuttuneen parempaan suuntaan. Kuntouttavan valmennusjakson lopussa 82,8 % vastaajista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että he ovat aktiivisia ja aloitekykyisiä.

Työttömille tehdään erityisesti julkisissa TYP-palveluissa aktivointisuunnitelma työllisyyden edistämiseksi. Aktivointisuunnittelun on nähty vastaavan olemassa olevan palvelun tarpeeseen ja valtaosa siihen osallistuvista kokee sen tekemisen tärkeäksi. Aktivointisuunnitelman tekemisellä työttömät toivovat edistävänsä työhön pääsyä. (Kotiranta, 2008, 2011.)

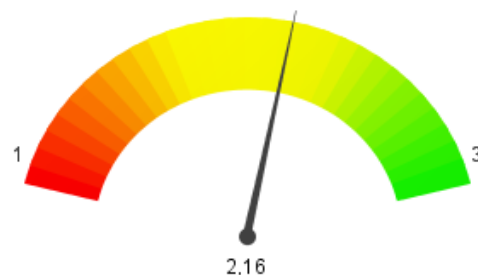
Tutkimuksen tulokset antavat vahvoja näytteitä siitä, että Hyty-palvelu on laadukasta ja vaikuttavaa. Kohderyhmän palveluprosessit ovat pitkät haasteellisten elämäntilanteiden vuoksi, mutta selkeitä positiivisia vaikutuksia on tulosten pohjalta havaittavissa jo 3 kk kestävä kartoitusjakson lopussa.

Esittelin Hyty-hankkeen toimintamallia ja tuloksia valtakunnallisen SOKRA-hankkeen 13.10.2017 Oulussa järjestämässä seminaarissa ”Osallisuus uhattuna”, joka oli suunnattu kunta- ja maakuntapäätäjille sekä kehittämishanketoimijoille ja muille ESR toimintalinja viiden toiminnasta kiinnostuneille. Tapahtumaan osallistui 120 henkilöä ja kuulijoilla oli mahdollisuus antaa välitöntä palautetta esitellyille hankkeille Survey-pal – kyselytyökalun avulla. (Kuvio 5.) Hyty-hankkeen pichaus oli onnistunut, ja viesti tästä toimintamallista sekä siitä, mihin sillä pyritään vaikuttamaan, avautui hyvin kuulijoille. Kohderyhmä koettiin erittäin tärkeäksi ja toimintamallin käyttöönottoa kannatettiin. SOKRA-hankkeen tutkija arvioi myös Hyty-toimintamallia ehdottomasti levittämisen arvoiseksi (Paananen 2017). Hyty-hankkeen palvelu tukee olemassa olevia julkisia työllisyyden edistämispalveluja ja tämän tutkimuksen pohjalta sen toimintamallia voidaan pitää laadukkaana ja vaikuttavana. Palvelumallia tai sen osia voidaan mielestäni hyödyntää julkisissa palveluissa. Lisäksi erityisesti palvelun kartoitusjakso on muokattavissa myös muille kuin pitkäaikaistyöttömille. Itse näkisin kartoitusjakson myös ennaltaehkäisevässä mielessä estämässä työttömyyden pitkittymistä ja ongelmien kasautumista.

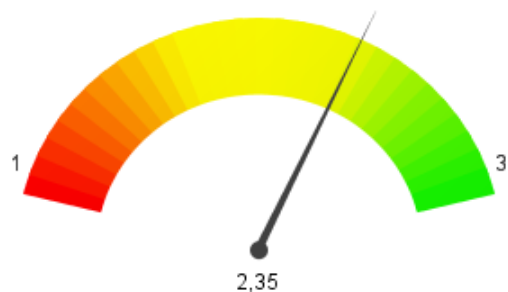
Arvioi kehitettyä toimintamallia oman työsi kannalta. Vihreä = täysin samaa mieltä, Keltainen = osin samaa mieltä, Punainen = eri mieltä. Vastaajien määrä: 69



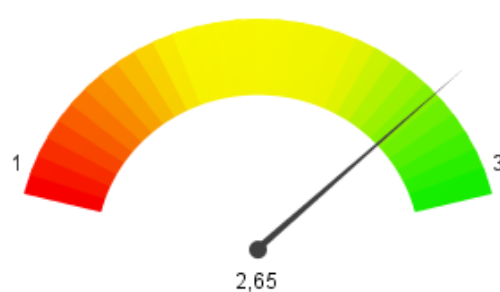
Toimintamallin kohderyhmä on tärkeä



Toimintamalli on innovatiivinen



Toimintamalli helpottaisi työtäni



Kannatan toimintamallin käyttöönottoa

Kuvio 5: Toimintamallin arviointi SOKRA - seminaarissa

6.2 Tutkimustulosten hyödyntäminen

Maakunta- ja soteuudistuksen on tarkoitus toteutua vuoden 2020 alusta alkaen. Iso osa kunnan toiminnasta on siirtymässä maakunnan toiminnaksi, mutta lakeja ei ole vielä voimassa. Uudistuksen tavoitteena on hyvinvointi- ja terveyserojen kaventaminen, palveluiden yhdenvertaisuus ja kustannusten hillitseminen. Sisällöllisinä tavoitteina on mm. osallistava hyvinvointi ja uudistuva elinvoima. Keskeistä soteuudistuksessa on pyrkimys integraatioon eri muodoissaan: hallinnonalat ja toimijarat ylittävään yhteistyöhön ja palveluiden yhteistuottamiseen. Palveluiden integraatio on tärkeää erityisesti paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden tukemisessa. (STM, VM 2017.)

Nykyiset valtion TE-palvelut muuttuvat oleellisesti. ELY-keskusten ja TE-toimistojen yritys- ja työllisyyspalvelut yhdistetään ja uusi nimi tulee olemaan maakunnalliset kasvupalvelut. Nämä palvelut pitävät sisällään rekrytointi- ja osaamispalvelut sekä yrittäjyyspalvelut eli ne on suunnattu ”hyväkuntoisille” työttömille ja työnantajille. Maakunta vastaa myös laajempaa tukea tarvitsevien työttömien palveluista ja tämä edellyttää kasvupalvelujen sekä sosiaali- ja terveystieteiden tai Kelan kuntoutuspalvelujen yhteensovittamista ja palveluketjuttamista. Näitä palveluja voivat toteuttaa tulevaisuudessa myös yksityiset ja järjestöt. Kunnilla ei ole lakiin perustuvaa velvollisuutta järjestää palveluja työttömille (pl. työllistämismääräykset) ja ns. työttömien sakkomaksut jaetaan kuntien ja maakuntien kesken. (STM, VM 2017.)

Maakunnilla on palvelujen järjestämismääräykset ja asiakkailta valinnanvapaus mahdollisuus, mikä avaa uusia mahdollisuuksia palvelutuotantoon. Maakunnat päättävät palvelujen ulkoistamisen laajuuden ja kilpailuttavat palvelut. Kuntien elinvoimapaikat ja järjestötoiminta ovat ehdottomasti maakuntien tärkeitä kumppaneita, joiden kanssa arjen yhteistyö tulee varmistaa. Kela kehittää palveluja myös työttömille / osatyökykyisille ja tähän kehitystyöhön olisi hedelmällistä päästä mukaan. (STM, VM 2017.)

Opinnäytetyöni tuloksia tullaan hyödyntämään tulevassa maakunta- ja soteuudistuksessa. ODL Säätiö tulee olemaan mukana palvelujen ulkoistuskilpailutuksissa. Hyty-hankkeen toimintamallista voidaan erottaa lyhyempi kartoitusjakso palvelukokonaisuus tai pidempi kokonaispalvelu. Toimintamallista voidaan eriyttää myös vähemmän tukea tarvitseville työnhakijoille suunnattu kasvupalveluiden uraohjaus. Tuloksia tullaan hyödyntämään myös vuonna 2018 toteutettavassa Hyty-hankkeen palvelumuotoilussa, jota toteutetaan asiantuntijan ja asiakkaiden kanssa, tavoitteena parantaa entisestään Hyty-palvelun sisältöä.

6.3 Yhteenveto ja toimenpidesuosituksien

Yhteenvetona voin todeta, että Hyty-projektin tuottama **palvelu on laadukasta ja vaikuttavaa**, mutta toimintamallin sisällöllistä osuutta voidaan vielä kehittää. Kehittämiskohteet liittyvät erityisesti asiakkaiden kokemaan työkykyyn vaikuttaviin osioihin. Tämän osa-alueen kehittämiseen tarvitaan asiakkaita mukaan. Asiakaslähtöisen palvelun kehittämisen mukaisesti heiltä itseltään on kysyttävä, **millaisin toimin heidän**

työkykyään voidaan parantaa. Tämä osa-alue jäi osin pimentoon tässä tutkimuksessa. Erikseen on arvioitava voiko ja miten Hyty-palveluun lisätä toimia, jotka edistävät voimallisemmin asiakkaiden työkykyä. Tämä osa-alue tulee huomioida Hyty-hankkeen vuoden 2018 toiminnassa ja se tulee ottaa huomioon palvelumuotoilua tehtäessä.

Vastausten ja **asiakkaiden kokemuksen pohjalta** Hyty-projektin **toimiviksi käytännöiksi osoittautuivat** henkilökohtainen ja laaja-alainen ohjaus sekä ryhmätoiminnan monipuolinen sisältöosuus. Yksilötapaamisten asiasisällöt nähtiin lähes poikkeuksetta sopiviksi ja asiakkaan omista tarpeista sekä yhteisestä sopimuksesta lähteviksi. Yhteydenottoja asiakkaan muuhun palveluverkostoon arvostettiin kovasti, samoin kuin työnantajien kontaktointia. Ryhmätoimintojen osalta asiasisällöt ja ryhmätyökentelytavat koettiin pääosin sopivina ja toimivina. Erityisen positiivisena ja mieltä piristävänä koettiin ryhmätoimintaan liitetyt vierailijat, vierailut ja erillinen virkistyspäivä. Varsinaisia toimimattomia käytäntöjä asiakkaat eivät vastauksissaan tuoneet esiin, muutamia kehittämissuhteita kylläkin.

Käyttäjäasiakasymmärrys on laadukkaan palvelun tae. Projekteissa kehitettyjen palvelujen tulee huomioida myös toimintaympäristö, mihin palvelua ollaan tarjoamassa. Kehitettyjen toimintamallien tulee vastata sekä käyttäjäasiakkaiden että mahdollisen tilaajatahon tarpeisiin. Toimintamallien tulee olla myös ketteriä ja muuntautumiskykyisiä, jotta niillä voidaan vastata asiakkaiden moninaisiin ja yksilöllisiin tarpeisiin. (Paasivaara, Suhonen & Virtanen 2011, 45-46.)

Tämän tutkimuksen toimintamallia ja palvelua voidaan luonnehtia asiakaskeskeiseksi. Asiakkaat eivät ole olleet mukana kehittämässä palvelumallia, mutta sen **kehittämisessä on huomioitu asiakkaiden tarve** ja sitä on kehitetty asiakkailta saadun palautteen pohjalta. Hyvinvointi- ja työllisyyspalveluja tulisikin kehittää asiakaslähtöisen kehittämismallin mukaisesti, jossa lähdetään jopa puhtaalta pöydältä liikkeelle ja asiakkaat otetaan mukaan kehittämistyöhön jo suunnitteluvaiheessa. He myös testaavat ja luovat vaihtoehtoisia malleja ennen kuin palvelua kehitetään pidemmälle. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 36-37.)

Sosiaalibarometrin tutkimusten mukaan TE-toimistojen johtajien (55-58 %) mielestä pitkäaikaistyöttömien huonokuntoisuus ja työkykyä ylläpitävien sosiaali- ja terveystalvelujen riittämättömyys on merkittävä työttömyyden syy. Vastaajista noin puolet pitää myös syynä kuntoutuspalveluihin varattujen määrärahojen niukkuutta. (Näätänen, Londe`n & Peltosalmi 2017, 66.) Pitkäaikaistyöttömiä on paljon TE-toimistoissa, eivätkä sen palvelut kata kohderyhmän tarpeita, eikä TE-toimistoilla ole lakisääteistä velvollisuutta asiakkaiden kuntouttaviin palveluihin muilta osin kuin työllistämisen tukitoimien kautta. TYP-palvelut sen sijaan on suunniteltu vastaamaan pitkäaikaistyöttömien monialaiseen tuen tarpeeseen, mutta niiden resurssit ovat rajalliset. Tästä syystä TE-toimistoissa on suuri joukko pitkäaikaistyöttömiä, joiden oletetaan selviytvän avoimille työmarkkinoille omin voimin, mutta todellisuudessa he eivät tähän kykene.

Hyty-palvelun laadun ja vaikuttavuuden arviointiin laadittu **kyselymateriaali on valtaosin toimiva**, mutta se kaippaa myös jatkokehittämistä. Yhden kysymyksen kohdalla voidaan nähdä selkeä suunnitteluvirhe. Tämä kysymys koski elämäntilannetta. Väli- ja loppukyselyssä mittarit eivät olleet samoja, joten tuloksia ei voitu verrata keskenään. Alkuperäiset kyselyt, josta tähän tutkimukseen valittiin vain osa kysymyksistä, ovat erittäin laajoja ja ne vaativat huomattavan paljon resursseja vastaamiseen ja tulosten analysointiin. Hankkeen alussa tehdään taustatietokysely, kartoitusjakson jälkeen välikysely ja kuntouttavan valmennusjakson jälkeen loppukysely, eikä näitä ole hankkeen edetessä muokattu mitenkään. Kyselyille on laadittu arviointisuunnitelma, jossa taustatietokysely analysoidaan omana kokonaisuutena, samoin välikysely. Loppukyselystä ja välikyselystä oli alun perin tarkoitus vertailla tiettyjä mittareita keskenään ja niin on hankkeessa systemaattisesti tehtykin, mikä on hyvä asia.

Hyty-palvelun työn tueksi on järkevää **tarkastella arviointisuunnitelmaa** uudelleen, jotta arvioinnin kohteet ovat selkeästi rajatut, eikä arviointiin liitetä liikaa asioita, joilla ei ole kokonaisuuden ja lopputulosten kannalta merkittävää vaikutusta. Näin saadaan työ rajattua optimaaliseksi ja kyselyt integroituvat joustavasti arkityöhön. Lisäksi mahdollisiin **kyselyiden muutosinterventioihin tulee tarttua heti**, kun siihen on tarvetta.

Kyselylomaketutkimuksessa ja kysymysten mittareita rakennettaessa ensimmäinen tärkeä seikka on tutkimuskohde eli kuka tai ketkä kyselyyn vastaavat ja millaiset ovat heidän valmiutensa vastata kyselyyn. Kyselyt tulee suunnitella siten, että niissä on mahdollisimman vähän tulkinnan varaa. Tuloksiin kysymysten muoto aiheuttaa eniten virheitä, kun vastaajaa ei ajattele samoin kuin kyselyn laatija. Kysymykset tulee myös rakentaa siten, että niistä saadaan vastaukset tutkimuksen tavoitteeseen. Kyselylomakkeiden hyviä puolia on se, ettei tutkijan oma persoona pääse vaikuttamaan tuloksiin. Jotta kyselyt olisivat vastaajien silmissä mielenkiintoisia, tulee niiden pituus pitää kohtuullisena ja kyselyt kannattaisi muotoilla vastaajille henkilökohtaisiksi.

(Valli 2015, 41-43.)

Opinnäytetyön tekemisen ja tulosten analysoinnin aikana tulin siihen tulokseen, että Hyty-hankkeen **kyselyt voisivat olla huomattavasti yksinkertaisempia**. Konkreettisenä kehittämissuosituksena ja -toimenpiteenä opinnäytetyötäni varten laadin uuden Surveypal-kyselyn (Liite7), johon kokosin vain oleelliset mittarit, joilla voidaan vastata ESR TL5 erityistavoitteeseen (työ- ja toimintakyvyn parantaminen). Lisäksi kokosin tähän lähettäjätahon vaatimusten mukaiset mittarit, joilla voidaan vastata lähettäjätahon tavoitteisiin (asiakkaiden aktivoituminen, tulevaisuussuuntautuneisuus ja poluttuminen kohti työmarkkinoita). Oman organisaationi tavoitteena on saada vastauksia palvelun laadusta, siksi tämä osio on mukana kyselyssä. Muut osa-alueet palvelevat sekä itse hanketta että lähettäjätahoa. Lisäksi uskalsin muokata kysymyksiä henkilökohtaisemmiksi ja kysyä suoraan, ovatko vaikutukset johtuneet Hyty-projektin palveluista.

Uusi kysely tulisi lähettää asiakkaille kartoitusjakson lopussa ja sitten uudelleen koko asiakkuuden loputtua kuntouttavan valmennusjakson jälkeen. Uuden kyselyn kysymykset ja mittarit ovat täysin samanlaiset, näin tuloksista saadaan selkeät vertailukelpoiset vastaukset ja päästään analysoimaan myös palvelun keston vaikutuksia saatuihin vastauksiin nopeasti ja tehokkaasti. Mielestäni uusi laatimani yksi kysely palvelee Hyty-palvelun laadun arviointia ja saavutettujen tulosten analysointia huomattavasti peremmin, kuin olemassa olevat erilliset kyselyt. Taustatietokyselyä en lähtisi muuttamaan mitenkään, eikä se ollut tämän tutkimustyön arvioinnin kohteena.

Asiakkaiden kehittämis ehdotuksiin oli reagoitu hankkeen edetessä. Asiakkaat halusivat lisää liikuntaosioita ja heille järjestettiin mahdollisuus yhden kerran viikossa tapahtuvaan liikuntaryhmään muun toiminnan lisäksi. Yksilökäyntejä ei lisätty, vaan ne tapahtuivat edelleenkin kerran viikossa kartoitusjaksolla ja kerran kuukaudessa kuntouttavalla valmennusjaksolla. Mielestäni tämä on täysin sopiva määrä, jotta asiakkaat pääsevät ”sulattelemaan” asioita myös itseksensä ja asioille annetaan aikaa kypsyä rauhassa. Niille henkilöille, jotka eivät jatkosijoitu valmennusjaksolla yksilötaapaamisiksi voisi olla tiheämmin kuin kerran kuukaudessa, mutta tämä tuo resurssilliset haasteet nykyisellä toimintamallilla. Ryhmätapaamisiksi ei lisätty, mutta mukaan otettiin enemmän pienryhmätyöskentelyä, mitä asiakkaat kehittämis ehdotuksissa toivoivatkin.

Kokoaikaista työnetsijää ei hankkeeseen erikseen voitu palkata, joten työnetsintä jatkuu henkilökohtaisten ohjaajien ja asiakkaiden omalla työpanoksella. Tässä tutkimustyössä vahvistui se käsitys, että pitkäaikaistyöttömillä on paljon työ- ja toimintakykyä rajoittavia tekijöitä, mutta voimakas halu parantaa näitä ja tehdä töitä. Käsitys siitä, että nämä henkilöt tarvitsevat rinnalla kulkijaa, tukijaa ja asiantuntijaa vahvistuivat entisestään tutkimuksen aikana. Ihmisten välisen kanssakäymisen ja vertaistuen merkitys kohderyhmän kohdalla korostui voimakkaasti. **Tutkimattomiin terveydentiloihin ja hoitoon ohjaukseen** tulee kiinnittää kohderyhmän kohdalla erityistä huomiota.

Nyky-yhteiskunta tarvitsee lisätoimia ja laajempaa yhteistyötä eri toimijoiden välillä sekä palvelumallien toimivuudesta ja tuloksellisuudesta tiedottamista, jotta pitkäaikaistyöttömyyden haittavaikutuksiin päästään vaikuttamaan. Vanhoista toimimattomista ja osin pakotepohjaisistakin toimintamalleista on luovuttava ja otettava tilalle rohkeasti uusia toimintamalleja. Osallistavan sosiaaliturvan kokeiluun tulisi liittää Hyty-hankkeen kaltaista toimintaa mukaan. Palveluja on syytä edelleen kehittää yli organisaatorajojen ja otettava asialle vihkiytyneet asiantuntijat myös 3.sektorilla vakavasti julkisten palvelujen ulkoistuksissa. Yhteisen tahtotilan tulee palvella niin yksilöä kuin yhteiskuntaakin, lopullisena tavoitteena työttömyyden nujertaminen.

POHDINTA

Pitkäaikaistyöttömien saaminen avoimille työmarkkinoille on haastava tehtävä, koska yleisesti ottaen heidän koulutustaso, työkokemus ja työkunto eivät vastaa nykyajan työelämän vaatimuksia. Lisäksi heillä on usein varsin mittavia fyysisiä, psyykkisiä ja/tai sosiaalisia haasteita, jotka voivat koitua työllistymistä estäviksi asioiksi. On puhuttu paljon ja kauan siitä, että pitkäaikaistyöttömien tukityöllistämisen kierre pitäisi saada katkaistuksi ja saada heidät avoimille työmarkkinoille. Itse olen sitä mieltä, että se ei onnistu sormia napsauttamalla. Kovan luokan yritysmaailma ei välttämättä kestä kouluttamattomia ja osatyökykyisiä työntekijöitä. Ne yritykset, jotka antavat mahdollisuuden tälle kohderyhmälle ovat pääasiassa 3.sektorin työnantajat ja jotkin viihkiytyneet yksityiset työnantajat sekä kuntien ja kaupunkien julkisorganisaatiot.

Työvoimapolitiittisten toimenpiteiden piirissä on paljon työttömiä, jotka palaavat lukuisien toimien jälkeen aina takaisin työttömiksi työnhakijoiksi. Tätä ilmiötä kuvataan pyörövi-ilmiöksi. Pitkään työttömän olevat henkilöt sijoittuvat mielellään 3.sektorin järjestötyötehtäviin palkkatuen turvin, koska he kokevat, että järjestökentässä tapahtuva työ ei ole tehokkuus- ja tuottavuusvaatimuksiltaan yhtä kovaa kuin avoimien markkinoiden työ. TE-toimistojen ja työvoiman palvelukeskusten käsityksen mukaan asiakkaat palaavat takaisin samoihin toimenpiteisiin, koska muita soveltuvia työmahdollisuuksia ei ole. Avoimien työmarkkinoiden työntajat suhtautuvat pääsääntöisesti myönteisemmin työnhakijoihin, jotka etsivät itsenäisesti työtä. (Filatov 2013, 46-47.)

Itse näen alan ammattilaisena asian myös laajemmin ja pitkä kokemukseni pitkäaikaistyöttömien parissa tukee ajatusta, että esim. työkokeilu tai palkkatuettu työsuhde tälle kohderyhmälle lisää heidän kokonaiselämän hyvinvointia, antaa rohkeutta ja uskoa elämään ja siten auttaa heitä uskaltamaan ottamaan seuraavan askeleen kohti avoimia työmarkkinoita. Kuten tämän tutkimuksen vastauksista sain huomata, kohderyhmä haluaisi tehdä töitä, mutta nykypäivän työelämän vaatimukset tuntuvat olevan liian vaativia heille. Suomen työelämään pitäisi saada paljon lisää ns. avustavia tehtäviä, joihin ei vaadittaisi pitkää koulutusta ja täydellistä työkykyä. Näitä tehtäviä on kaikilla aloilla, mutta haasteena on olemassa olevan henkilöstön sitoutuminen työn perehdytykseen ja ohjaamiseen sekä palkkaushaasteet. Mistä rahat saataisiin näihin

avustaviin työtehtäviin? Työ ja järkevä tekeminen on se, joka pitää ihmisen toimintakykyisenä ja kuntouttaa ja tähän tulisi olla kaikilla mahdollisuus.

Tämä arviointitutkimus tilattiin Oulun Diakonissalaitoksen Säätiölle ja sen tavoitteena oli saada lisätietoa Hyty-hankkeessa kehitetyn palvelumallin toimivuudesta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää mm. mahdollisia asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn muutoksia ja työmarkkina-asemamuutoksia palvelun aikana. Lisäksi tarkoituksena oli arvioida itse palvelua asiakkaiden antaman palautteen pohjalta sekä arvioida olisiko Hyty-palvelukokonaisuus jalkautettavana julkisiin palveluihin. Tutkimus toi selkeästi lisätietoa ja lisäarvoa tilaajalle työllisyyden edistämisen palvelujen suunnitteluun ja itse palvelumyyntiin. Tämä tutkimus palveli lisäksi myös omaa työtäni, sillä toimin Hyty-projektin projektipäällikkönä ja olen päävastuussa palvelun kehittämisestä, arvioinnista ja raportoinnista. Ammattialalle tutkimus toi selkeää lisänäyttöä, mikä oli havaittavissa mm. SOKRA-hankkeen seminaaripäivänä.

Opinnäytetyön tekemiselle laadin henkilökohtaisen arviointisuunnitelman ja koen, että onnistuin tehtävässä hyvin. Aineiston kokoaminen ja käsitteleminen vei enemmän aikaa, kuin olin aluksi ajatellut. Tietojen hakeminen eri ohjelmistoista ja kokoaminen oli tehtävän haastavin osio. Tältä osin koen kuitenkin, että kehityin tässä positiiviseen suuntaan ja minun on jatkossa helpompi toimia vastaavien tehtävien kanssa. Työn onnistuneimmaksi osa-alueeksi näkisin valmiin lopputuotoksen. Tuotos on varsin laaja, mutta se pitää sisällään mielestäni kaiken oleellisen, eikä mitään turhaa. Tekstin tuottaminen on minulle luontaista ja koin lukuisia tyytyväisyyden tunteita työskennellessäni tietokoneen ääressä.

Työn huonoin osa-alue liittyy juurikin aineiston kokoamiseen ja käsittelemiseen. Tämän vaiheen kanssa painin aivan liian kauan miettiessäni miten aineiston käsittelen. Alussa mietin SPSS ohjelmiston käyttöä, mutta koska minulla ei ole systemaattista laajempaa käyttökokemusta tästä tilastotieteelliseen analyysiin suunnitellusta ohjelmistosta päädyin muihin ratkaisuihin. En kokenut kykeneväni aikataulullisista resursseista johtuen ottamaan ohjelmistoa haltuuni, sillä tein opinnäytetyön kokopäiväisen työni rinnalla iltaisin ja viikonloppuisin. Arviointisuunnitelmassani on kohta ”mitä teki sin työn valmistuttua toisin”. Perehtyisin ehdottomasti SPSS ohjelmistoon ennen ai-

neiston kokoamista ja hyödyntäisin sen tuomia mahdollisuuksia. Tämä onkin seuraava asia, johon aion pureutua näiden opintojen päättymisen jälkeen.

Tietolähteitä pyrin hyödyntämään mahdollisimman laajasti ja etsin tuoreita lähteitä vanhempien hyväksi havaittujen rinnalle. Opinnäytetyössäni hyödynsin uutta tietoa erityisesti pitkäaikaistyöttömien työkyvystä ja kuntoutustarpeen arvioinnista. Työttömyys, työllistymisen esteet ja siihen vaikuttavat tekijät olivat myös keskeinen tietoperustani. Väilytömarkkinatilanteen ja yksityisen palvelun hyödyntämisen julkisessa työnvälityksessä nostin myös tietoperustan keskiöön. Itse tutkimusmenetelmiin ja –metodeihin liittyvä tietoperusta oli erityisen antoisa ja lisäsi osaamistani paljon. Tietolähteideni kärjessä ovat luonnollisesti toimintakyvyn eri osa-alueet ja palvelumuotoilu. Uudesta tiedosta ja aihepiiriin kehitetystä tutkimustiedosta sain hyvää tukea ja taustatietoa opinnäytetyölleni. Tietoperustan pyrin solmimaan sopivalla tavalla tutkimuksen toteutukseen, analysointiin, tuloksiin ja pohdintaan.

Tuloksia analysoidessani jouduin arvioimaan myös omaa asiantuntijuuttani monesta näkökulmasta. Olen koko työurani (n. 30 v.) työskennellyt ihmisten työ- ja toimintakyvyn parissa, ensin fysioterapeuttina ja ammatillisena kuntoutusohjaajana, sittemmin urasuunnittelijana ja myöhemmin (viimeiset 15 v.) kehittämistehtävissä hyvinvointi- ja työllisyys Hankkeissa. Laaja kokemukseni mahdollisti vastausten syvempää ymmärtämistä ja analysointia. Toisaalta jouduin hieman jopa itseäni jarruttelemaan, että en tekisi yleistyksiä tai liian väljiä tulkintoja. Analysoitavanahan olivat nyt asiakkaiden vastaukset, eivätkä esimerkiksi palvelua toteuttavien asiantuntijoiden näkemykset tai minun omat näkemykseni. Tutkimuksen vastaajat eivät olleet minulle henkilökohtaisesti tuttuja, sillä en toiminut aineiston keruuajana varsinaisessa asiakastyössä, vaan vastasin hankkeen hallinnollisista ja kehittämistehtävistä. Luonnollisesti olin perillä asiakkaiden tilanteista viikoittaisten tiimipalaverien kautta ja toimintamallia muokkasimme yhdessä tiimin kanssa toimintakokemusten ja asiakaspalautteiden kautta.

Analysoidessani Hyty-hankkeen Surveypal-kyselyjä huomasin korjattavat virheet yhtäläillä kuin myös kyselyiden hyvät puolet. Pahin virhe oli välikyselyn ja loppukyselyn kohdassa, jossa kysyttiin elämäntilannekysymyksiä. Näissä vastausvaihtoehdot poikkesivat toisistaan ja siksi niitä ei voitu suoraan verrata keskenään. Molemmat antoivat kuitenkin arvokasta tietoa erikseen. Kehittämishankkeiden tehtävänä on myös

kehittää käytettäviä menetelmiä ja sitä on Hyty-hankkeessa tehty. Olen todennut ansiokkaat menetelmät, joiden avulla on ollut hyvä raportoida päärahoittajalle, ohjausryhmälle ja asiakkaiden lähettäjätaholle. Olen myös huomannut alkuvaiheen virheemme yrittäessämme laatia ”maailmaa syleileviä” kyselyjä, joita kukaan ei todellisuudessa edes sillä tasolla ehdi analysoida, saatika raportoida. Kyselyitä emme läheneet hankkeessa enää muuttamaan, jotta saisimme hankkeen lopussa kaikilta hankkeeseen osallistuneilta vertailukelpoiset vastaukset. Tällä hetkellä hankkeessa on 220 asiakasta.

Kehittämishankkeessa olemme ESR:n laatimien kyselyiden armoilla ja ne meidän on vain hyväksyttävä. ESR-kyselyiden työkykyarviota en voi kritisoida, sillä se kättelee kuitenkin suomen THL:n kyselyä. Pidän tätä yksinkertaista työkykyarviota asteikolla 0-10 kuitenkin arvokkaana tietona asiantuntijatiedon lisäksi. Se kertoo asiakkaiden oman kokemuksen työkyvystänsä. Tämä arvio voidaan yhdistää asiantuntijoiden laajempaan näkemykseen asiakkaiden tilanteesta ja siten päästään lähelle kokonaistoutta. Näin voidaan arvioida, miksi asiakkaat ovat vastanneet siten kuten ovat vastanneet.

Yksi opinnäytetyöni kehittämisehdotus ja -toimenpide liittyy kyselyn tarkempaan suunnitteluun ja testaamiseen sekä siihen resursoituun aikaan hankkeen alussa. Hankkeen alussa tulisi myös varata selkeästi aikaa testikyselyn analyysille, jotta on mahdollista olla 100% varma siitä saatavista tuloksista. Nämä toimenpiteet helpottavat huomattavasti raportointia koko hankkeen elinkaaren aikana. Uusi laatimani kysely toimii pohjana tulevien toimintamallien arvioinneille ja tulen varmasti hyödyntämään sitä työssäni.

Opinnäytetyön tekemisen aikana organisaatiomme koki organisaatiouudistuksen. ODL Säätiön TKI-palveluihin muodostettiin uusi tiimi ODL Työelämäpalvelut, joka pitää sisällään työn sujuvuuspalvelut ja työllistymispalvelut. Hyty-hanke siirrettiin tähän tiimiin, jossa on muitakin kehittämishankkeita myytävien palvelujen rinnalla. Opinnäytetyön tuloksia on esitelty uudessa tiimissä, jossa yhteinen tahtotila on toiminnan kehittäminen ja arviointi. Koen, että tästä työstä saadut hyvät ja huonot kokemukset lisäävät koko tiimin tietämystä, kehittymistä ja osaamista.

Aikataulullisesti opinnäytetyö eteni suunnitelman mukaisesti. Ideoinnin aloitin tammi-kuussa 2017. Ideapaperia ja tiedonhakua toteutin kevätkaudella 2017 ja nämä esittelin lähiopetuspäivällä toukokuussa 2017. Opinnäytetyön anomus ja lupa allekirjoitettiin 31.4.2017, missä yhteydessä käytiin tilaajan kanssa läpi alustava opinnäytetyön suunnitelma. Tutkimusajaksi määriteltiin tässä yhteydessä 1.5. – 30.11.2017. Varsinaista opinnäytetyön suunnitelmaa jalostettiin tilaajan kanssa kesä- ja elokuussa 2017. Opinnäytetyön lopullisen suunnitelman luovutin oppilaitokselle elokuussa 2017. Opinnäytetyön alustavan keskeneräisen version esittelin seminaarissa lähikontaktipäivällä syksyllä 2017. Lopullisesti opinnäytetyö valmistui suunnitelman mukaisesti marras- joulukuun vaihteessa 2017, jolloin luovutin sen oppilaitokselle arvioitavaksi.

Tutkimuksen toteutin vastuullisesti ja eettiset näkökulmat huomioiden sekä pyrin luotettavuuteen ja kiinnitin huomiota tulkintojen oikeellisuuteen. Vastaajien anonymiteetti säilyi koko tutkimuksen ajan, sillä suodatin heti alussa Surveypal-kyselyn vastauksista asiakkaiden tunnistetiedot pois. ESR aloitus- ja lopetusilmoitusten koosteessa nimiä ei olekaan. Hankkeen omia tietolähteitä käyttäessäni olen siirtänyt aineistoja ilman tunnistettavia henkilötietoja. Työtäni olen tehnyt rehellisesti ja kriittisesti. Opinnäytetyön pyrin rakentamaan ulkoasullisesti niin hyvin kuin kykenin ja kiinnitin huomiota rakenteisiin ja muotoiluun ja pyrin tuottamaan selkeää asiantuntijatekstiä.

Koen, että tällä opinnäytetyöllä on merkitys myös yhteisöpedagogien ammattialalle, jotka toimivat ihmisten hyvinvoinnin ja työllisyyden parissa. Tutkimus tuo heille uutta tietoa siitä, millä tavoin toimintamalleja ja palvelun tuloksia voidaan tutkia ja millaisia haasteita tutkimuksen toteutuksessa voi tulla eteen. Koen myös, että ammattiala saa uutta tietoa Hytyn kaltaisen palvelun toimivuudesta ja sen vaikutuksista. Lisäksi työ tuo tuoreita asiakkaiden näkemyksiä siitä, minkä he kokevat palvelussa parhaiten palvelevan heidän tilanteitaan. Itse kyselyt antavat ammattialalla työskenteleville mahdollisuuden tarkastella tulosten pohjalta omia kyselyitään ja kehittää niitä yhä paremmiksi.

Tämän työn tekeminen oli erittäin mielenkiintoista, opettavaista ja palkitsevaa ja lisäsi henkilökohtaista ammatillista osaamistani sekä yhteiskunnallista ymmärrystäni.

LÄHTEET

- Aho, Simo & Mäkiaho, Ari 2012. Pitkään työttömänä olleiden työnhakijoiden työllistymisen esteet ja julkisiin työvoimapalveluihin osallistuminen. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys. 15/2012.
- Arnkil, Robert, Spangar, Timo, Jokinen, Esa, Tuusa, Matti, Pitkänen, Sari. 2015. Kokonaisvoimavarat käyttöön työllisyyden edistämässä. Työllisyyden kuntakokeilun (2012–2015) seurantatutkimuksen loppuraportti. Helsinki: Edita Publishing Oy. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys. 47/2015.
- Filatov, Tarja. 2013. Selvitystyö välityömarkkinoiden mahdollisuuksista tukea vaikeasti työllistyvien työelämään osallistumista ja työmarkkinoille pääsyä. TEM raportteja. Viitattu 8.1.2017 http://www.tem.fi/files/35574/TEMrap_7_2013.pdf
- Gould, Raija, Ilmarinen, Juhani, Järvisalo, Jorma & Koskinen, Seppo 2006. Työkyvyn ulottuvuudet. Helsinki: Hakapaino Oy
- Hiltunen, Piritta 2017. Palvelusta tuotteeksi: Käsikirja palvelutuotteiden muotoiluun. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu Oy, Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokra.
- Jyrämä, Annukka & Mattelmäki Tuuli (toim.) 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Aalto-yliopisto
- Kaipainen, Ulla 2014. Hyty-projektin hankesuunnitelma. Oulu: RR-tietopalvelu. Julkaisematon muilta osin, paitsi hankekuvauksen osalta. Viitattu 1.5.2017 <https://www.eura2014.fi/rriepa/projekti.php?projektkoodi=S20058>
- Kerätär, Raija 2016. Kun katsoo kauempaa, näkee enemmän. Monialainen työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointi pitkäaikaistyöttömillä. Oulu: Oulun yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. Väitöskirja. Viitattu 8.1.2017. <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789526210865.pdf>
- Koskinen, Seppo, Lundqvist, Annamari & Ristiluoma, Noora 2012. Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa 2011. Helsinki: THL. Raportti: 2012_068.
- Kotiranta, Tuija 2008. Aktivoinnin paradoksit. Väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston kirjasto/Julkaisuyksikkö.
- Kuntoutuksen uudistamiskomitea 2017. Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalveluista (916/2012).
- Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (1369/2014).
- Niemelä, Mikko & Saari, Juho 2013. Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Näätänen, Ari-Matti & Londe`n, Pia & Peltosalmi, Juha 2017. Sosiaalibarometri 2017. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry.
- ODL, Oulun Diakonissalaitos 2017. ODL toimintakertomus 2016 ja toimintasuunnitelma 2017. Oulu: Sisäinen, ei julkaistu.

- Oosi, Olli 2016. Yksityisen palvelun hyödyntäminen julkisessa työnvälityksessä-tutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Työ ja yrittäjyys 7/2016.
- Oulun kaupunki, 2017. Oulun kaupungin työllisyyspalvelut. Viitattu 5.6.2017. <https://www.ouka.fi/oulu/tyo-ja-elinkeinot/tyollisyyspalvelut>
- Paananen, Reija 2017. Tutkijan sähköpostiviesti SOKRA-seminaarin osallistujien palautteesta 17.10.2017. Oulu: SOKRA-hanke
- Paasivaara Leena, Suhonen Marjo & Virtanen Petri 2013. Projektijohtaminen hyvinvointipalveluissa. Tallinna: Tietosanoma Oy.
- Parpo, Antti 2007. Työllistymisen esteet. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.
- Pohjolainen, Pertti & Heimonen, Sirkkaliisa (toim.) 2009. Toimintakyvyn laaja-alainen arviointi ja tukeminen. Helsinki: Ikäinstituutti.
- STM, Sosiaali- ja terveysministeriö & VM, Valtiovarainministeriö 2017. Maakunta- ja soteuudistus . Viitattu 1.11.2017. <http://alueuudistus.fi/uudistuksen-yleisesittely>
- Tuulaniemi, Juha 2013. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2014. Kestävää kasvua ja työtä 2014 – 2020. Suomen rakennerahasto-ohjelma. Viitattu 10.1.2017. <http://www.rakennerahastot.fi/documents/10179/43217/Ohjelma-asiakirja+valmis.pdf/>
- Vaarama, Marja, Moisio, Pasi & Karvonen, Sakari (toim.) 2010. Suomalaisten hyvinvointi 2010. Helsinki: THL, Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos.
- Valli, Raine 2015 (2. uudistettu painos). Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Vilkka, Hanna 2015 (4. uudistettu painos). Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Virtanen, Petri, Suoheimo, Maria, Lamminmäki, Sara, Ahonen, Päivi & Suokas Markku 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Tekes. Tekesin katsaus 281/2011. Viitattu 19.2.2017 <http://www.tekes.fi/Julkaisut/matkaopas.pdf>

LIITTEET

LIITE 1: Kartoitusjakson Surveypal-kyselystä eriytetyt kysymykset



HYTY - HYVINVOINTIA JA TYÖKYKYÄ VÄLIKYSELY

Tämä kysely on suunnattu sinulle Hyty-projektin asiakas. Jatkosuunnitelmiesi ja toiminnan kehittämisen kannalta on tärkeää vastata kaikkiin kohtiin huolellisesti. Kyselyn tiedot ovat täysin luottamuksellisia. Tarvittaessa voit tallentaa kyselyn ja jatkaa vastaamista myöhemmin.

1. TAUSTATIEDOT

Sukupuoli

- Nainen
 Mies

Ikä

- 25 - 29 vuotta
 30 - 39 vuotta
 40 - 49 vuotta
 50 - 56 vuotta
 57 -

2. ELÄMÄNTILANNE

Onko tyytyväisyytesi elämääsi muuttunut Hyty-projektin aikana?

- 1 = Muuttunut parempaan suuntaan
2 = Muuttunut huonompaan suuntaan
3 = Ei muutosta

	1	2	3
Elämäntapani ovat terveelliset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen aktiivinen ja aloitekykyinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on tulevaisuudenhaaveita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen hallitsevani arjen askareet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Koen syrjäytymistä työelämästä (mm. työnteosta tai opiskelusta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen syrjäytymistä yhteiskunnallisesta elämästä (mm. harrastuksista ja ihmissuhteista)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. TOIMINTAKYKY

Koetko fyysisen toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin aikana?

- Ei
- Kyllä, miten? Mistä muutos mielestäsi johtuu?

Koetko psyykkisen (henkisen) toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin aikana?

- Ei
- Kyllä, miten? Mistä muutos mielestäsi johtuu?

Koetko sosiaalisen toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin aikana?

- Ei
- Kyllä, miten? Mistä muutos mielestäsi johtuu?

4. HYTY-PALVELUN ARVIOINTI

Kerro kokemuksistasi Hyty-projektista?

Arvioi saamaasi henkilökohtaista ohjausta kouluarvosana-asteikolla 4-10.

4
 5
 6
 7
 8
 9
 10

Perustele antamasi arvosana:

Mitä olisi pitänyt tehdä toisin, jotta olisit antanut paremman arvosanan?

Arvioi saamaasi ryhmäohjausta kouluarvosana-asteikolla 4-10.

4 5 6 7 8 9 10

Perustele antamasi arvosana:

Mitä olisi pitänyt tehdä toisin, jotta olisit antanut paremman arvosanan?

5. TULEVAISUUS

Mitkä ovat tämänhetkiset suunnitelmasi tulevaisuuden suhteen?

- Kokopäivätyö
- Osapäivätyö
- Lyhytaikainen työ ns. keikkatyö
- Kouluttautuminen uuteen ammattiin
- Ammatillinen täydennyskoulutus
- Korttikoulutus (esimerkiksi hygieniapassi, työturvallisuuskortti)
- Työkokeilu tai kuntouttava työtoiminta
-

Yrittäjyys

Koulutuskokeilu

Kuntoutus

Lasten-/kodinhoito

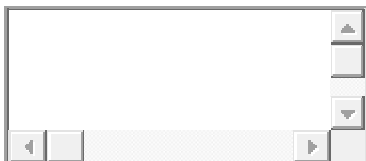
Vapaaehtoistyö

Eläkeratkaisu

Minulla ei ole suunnitelmaa

Jokin muu, mikä

Mitä olet tehnyt suunnitelmiesi edistämiseksi?

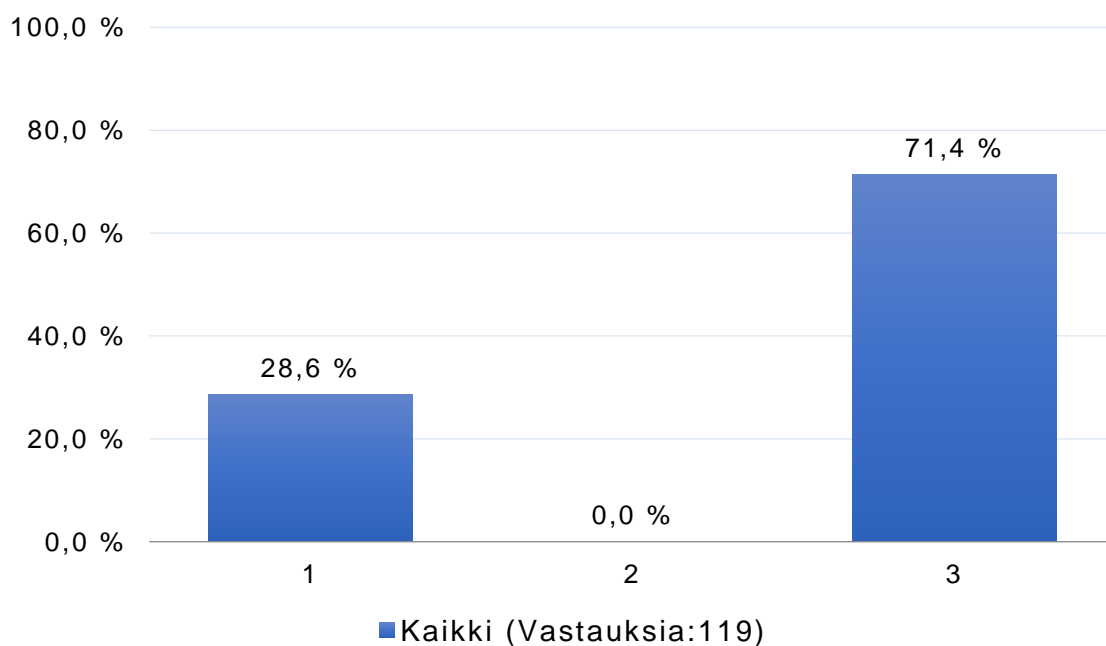
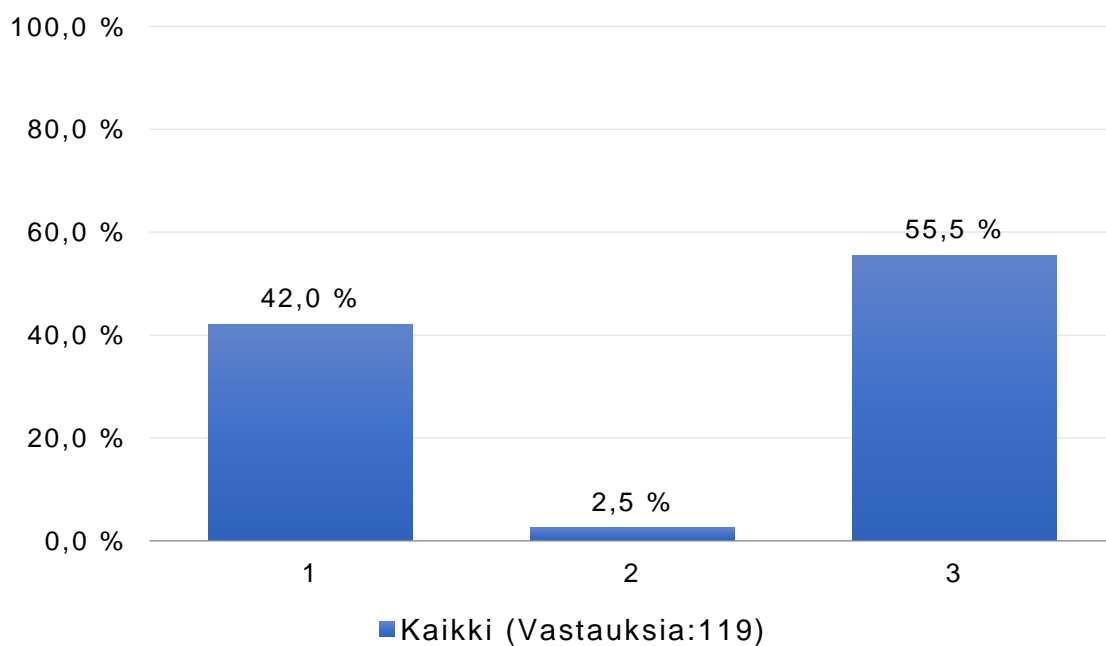


Kiitos vastauksistasi!

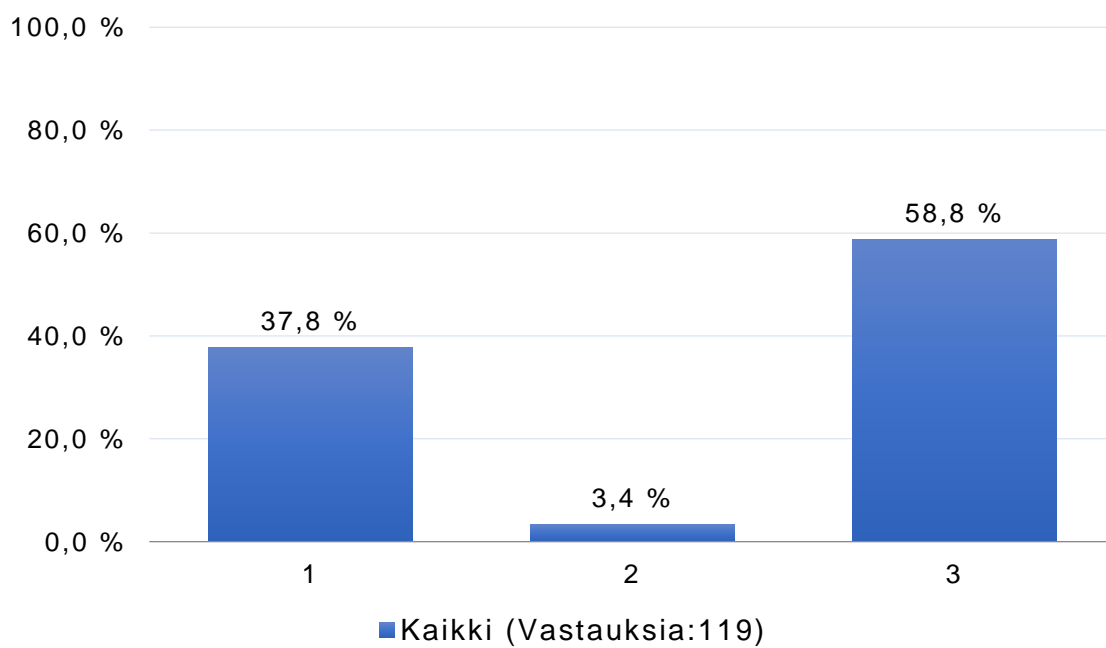
LIITE 2: Kartoitusjakson Surveypal-kyselyn vastaukset

Elämäntilanne: Onko tyytyväisyytesi elämääsi muuttunut Hyty-projektin aikana?

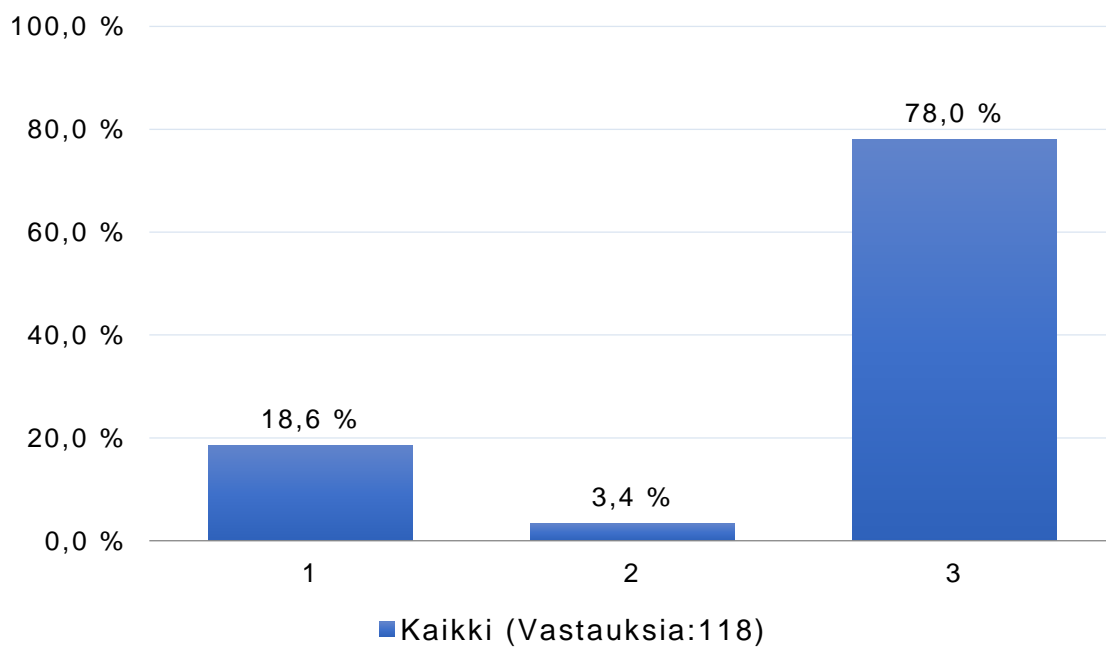
Vastauksia 118 - 120 / 120. Vastausvaihtoehdot: 1 = Muuttunut parempaan suuntaan, 2 = Muuttunut huonompaan suuntaan, 3 = Ei muutosta.

Elämäntapani ovat terveelliset**Olen aktiivinen ja aloitekykyinen**

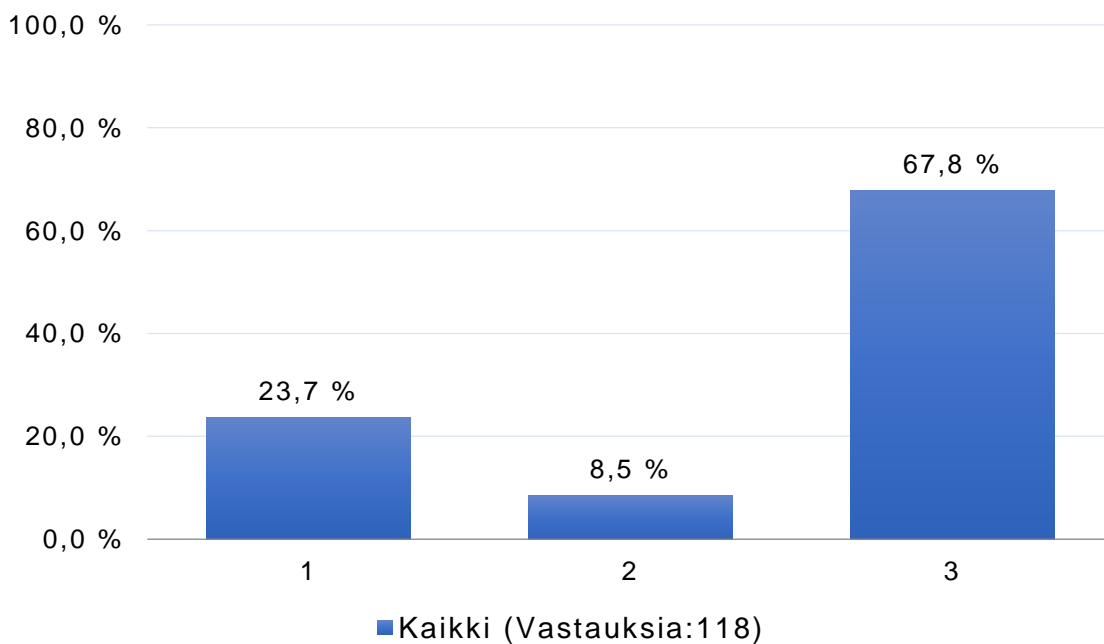
Minulla on tulevaisuudenhaaveita



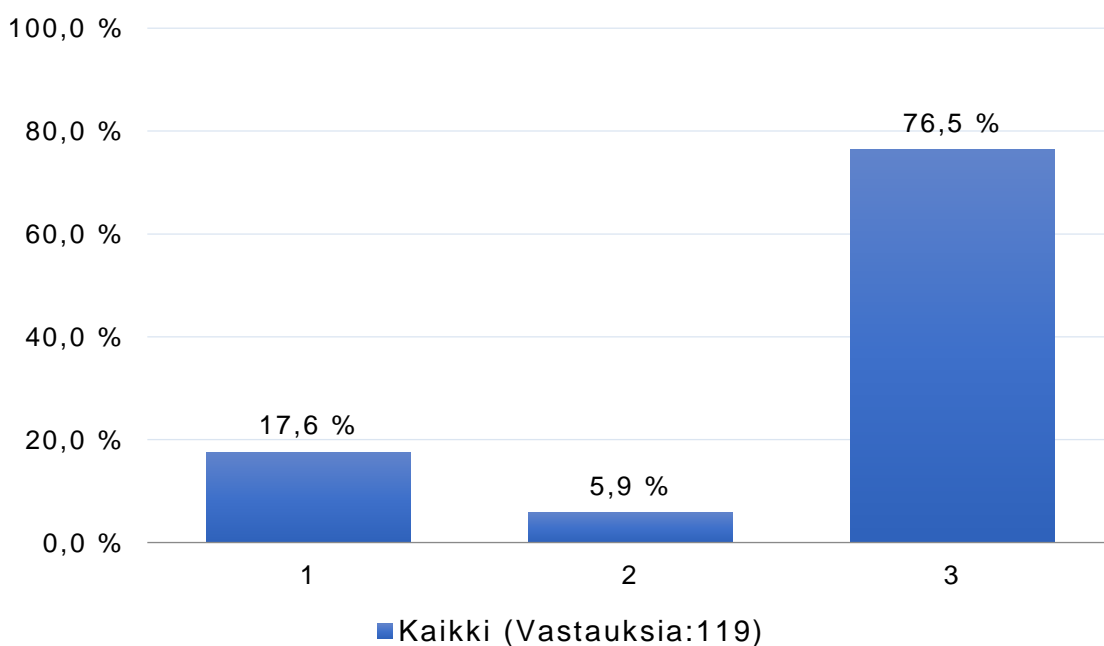
Tunnen hallitsevani arjen askareet



Koen syrjäytymistä työelämästä (mm. työnteosta tai opiskelusta)

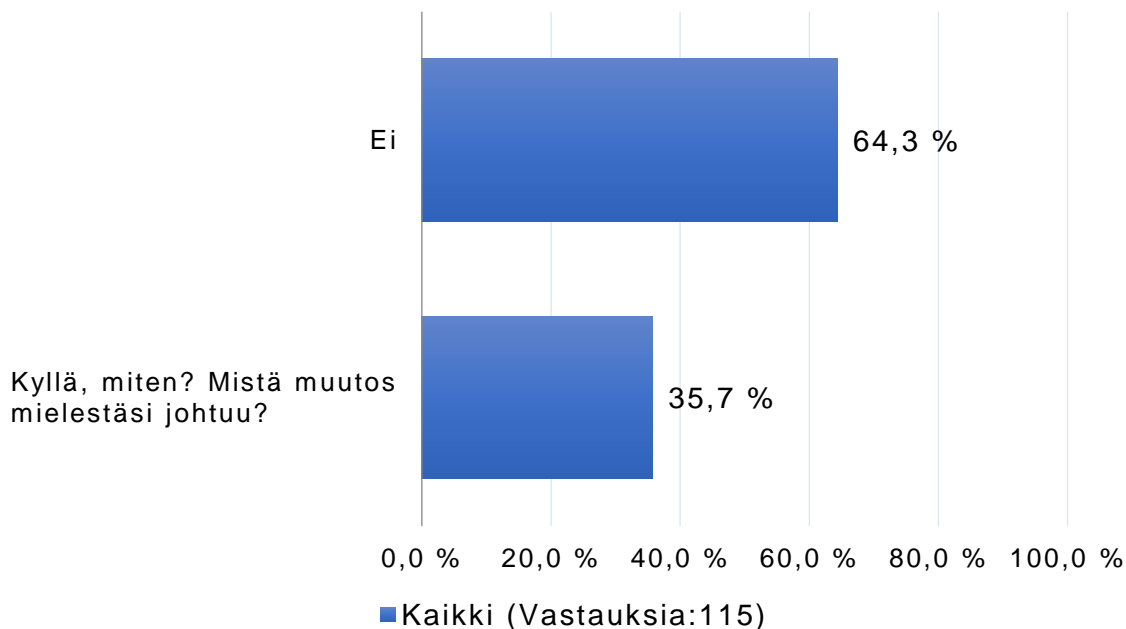


Koen syrjäytymistä yhteiskunnallisesta elämästä (mm. harrastuksista ja ihmissuhteista)

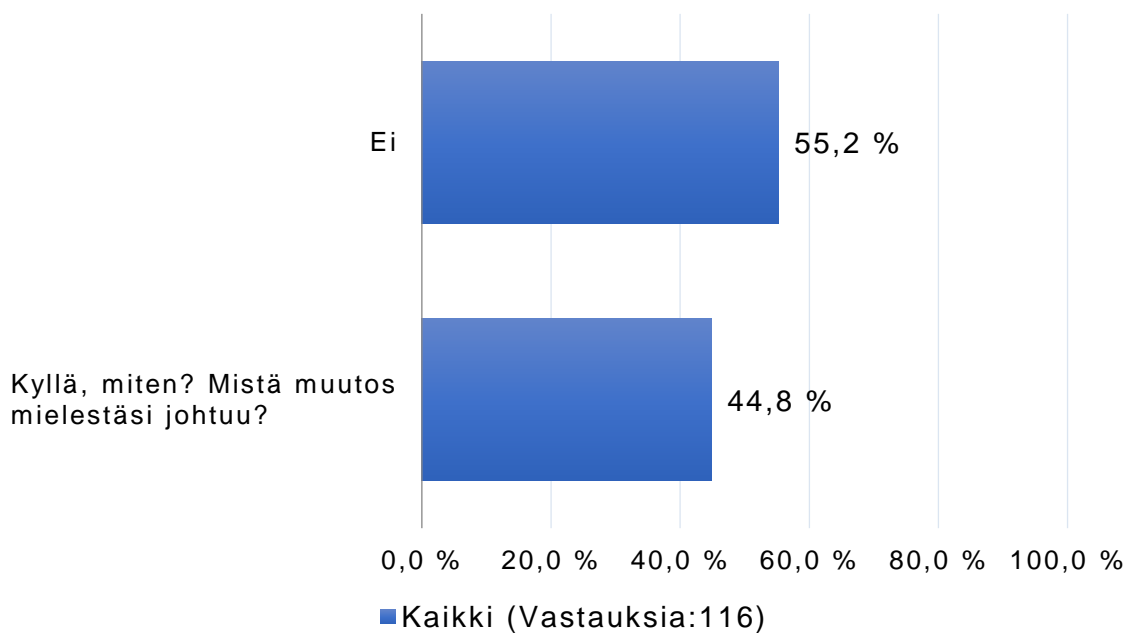


Toimintakyky: Koetko fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin aikana? Vastauksia 115 - 117 / 120. Vastausvaihtoehdot: Ei ja Kyllä.

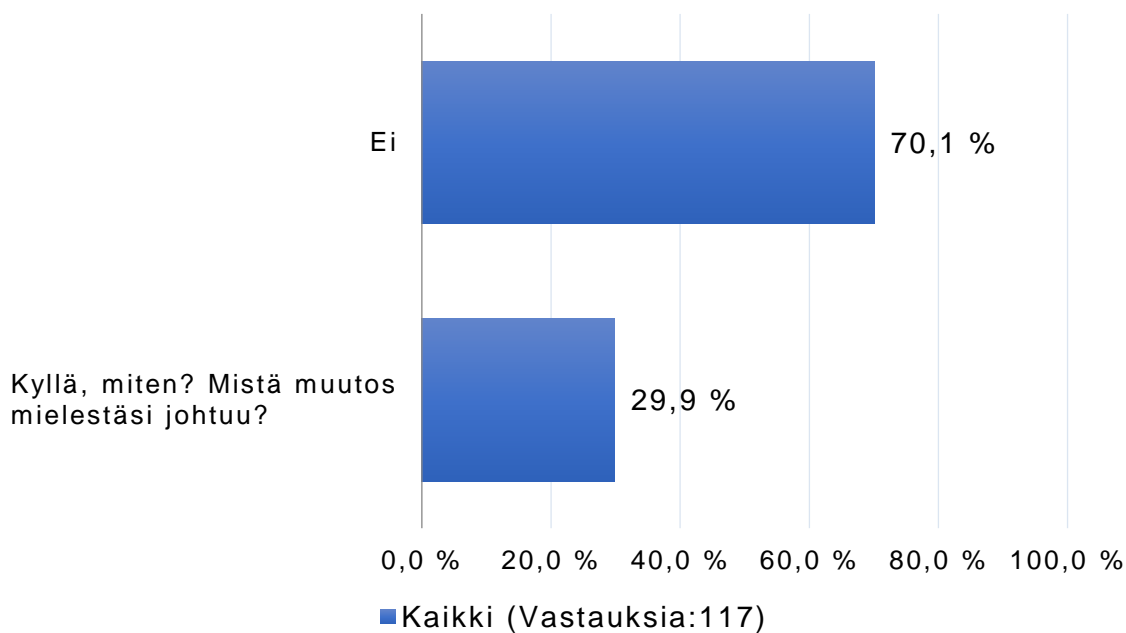
Koetko fyysisen toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin aikana?



Koetko psyykkisen (henkisen) toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin aikana?

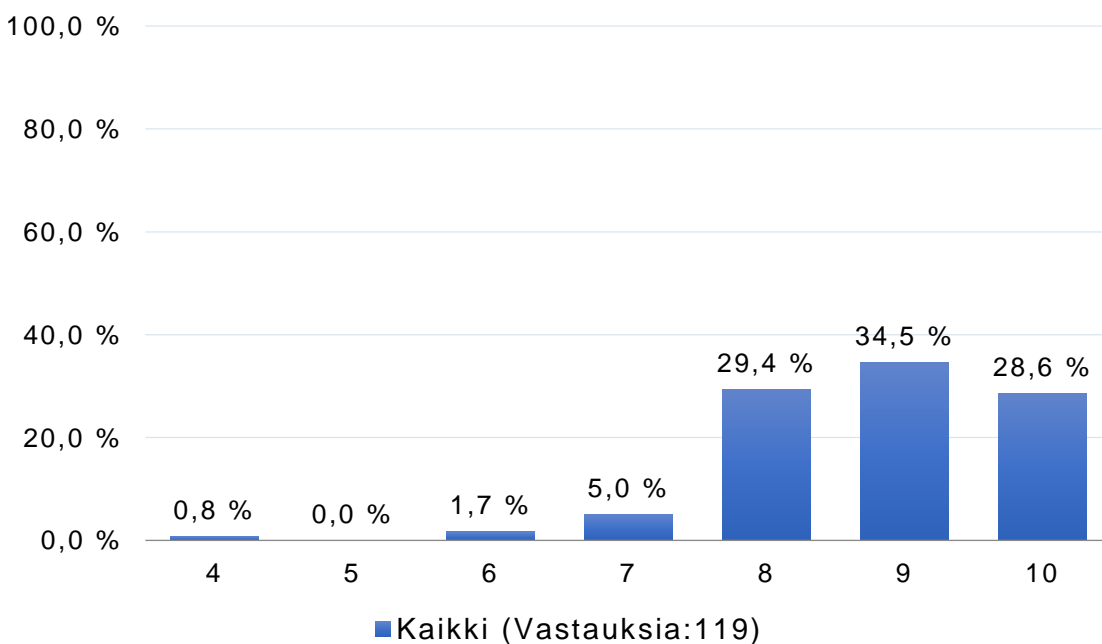


Koetko sosiaalisen toimintakykyäsi muuttuneen Hyty-projektin aikana?

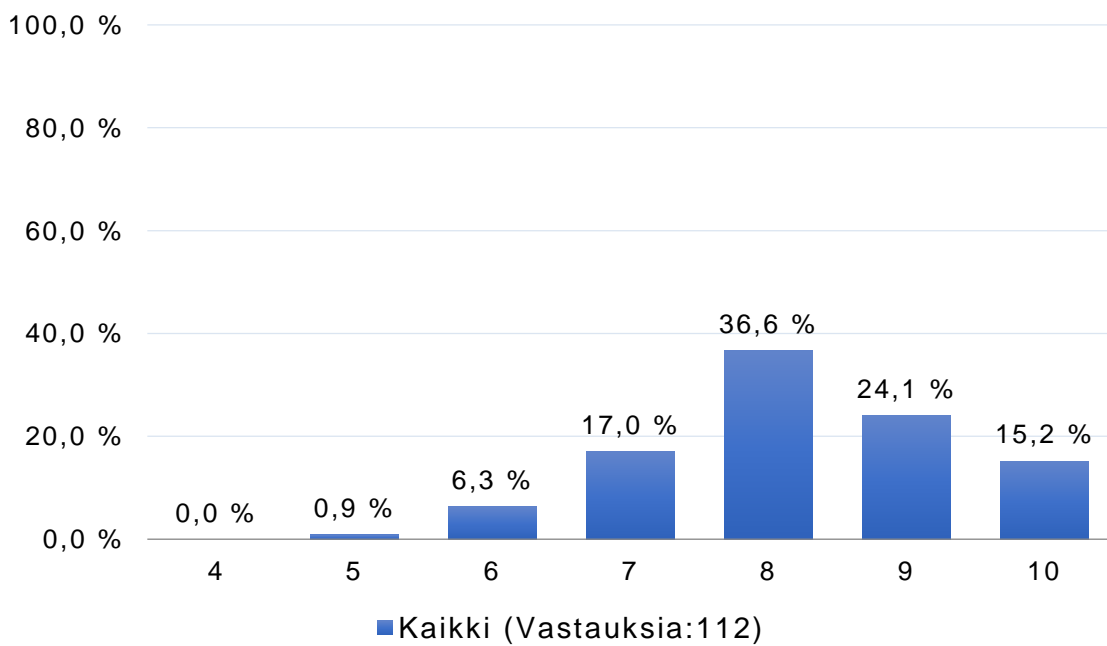


Hyty-palvelun arviointi: Arvioi saamaasi henkilökohtaista ohjausta ja ryhmäohjausta kouluarvo-asteikolla 4 – 10. Vastauksia 119 / 120.

Arvioi saamaasi henkilökohtaista ohjausta kouluarvosana-asteikolla 4 - 10

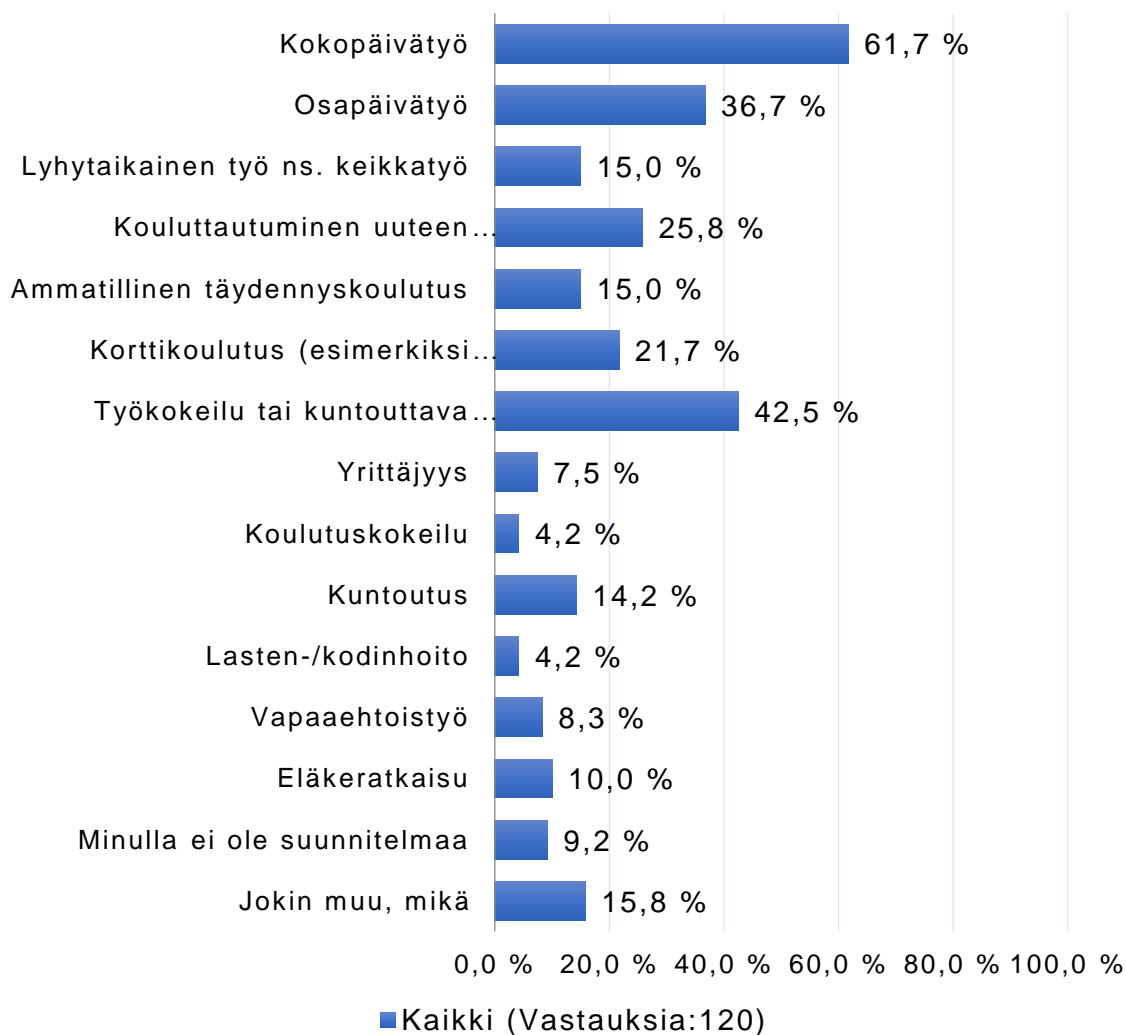


Arvioi saamaasi ryhmäohjausta kouluarvosana-asteikolla 4 - 10



Tulevaisuus: Mitkä ovat tämänhetkiset suunnitelmasi tulevaisuuden suhteen?

Vastauksia 120 / 120.



LIITE 3: Valmennusjakson Surveypal-kyselystä eriytetyt kysymykset


**HYTY - HYVINVOINTIA JA TYÖKYKYÄ
LOPPUKYSELY**

Tämä loppupalautekysely on suunnattu sinulle Hyty-projektin asiakas. Kyselyn tiedot ovat täysin luottamuksellisia. On tärkeää vastata kaikkiin kohtiin huolellisesti. Tarvittaessa voit tallentaa kyselyn ja jatkaa vastaamista myöhemmin.

1. TAUSTATIEDOT
Sukupuoli

- Nainen
 Mies

Ikä

- 25 - 29 vuotta
 30 - 39 vuotta
 40 - 49 vuotta
 50 - 56 vuotta
 57 -

2. ELÄMÄNTILANNE
Kuinka tyytyväinen olet tällä hetkellä elämääsi?

1 = Täysin eri mieltä, 2 = Jokseenkin eri mieltä
3 = Jokseenkin samaa mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä

	1	2	3	4
Elämäntapani ovat terveelliset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen aktiivinen ja aloitekykyinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on tulevaisuudenhaaveita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen hallitsevani arjen askareet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen syrjäytymistä työelämästä (mm. työnteosta tai opiskelusta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen syrjäytymistä yhteiskunnallisesta elämästä (mm. harrastuksista ja ihmissuhteista)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. TOIMINTAKYKY

Koetko fyysisen toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin aikana?

- Ei
- Kyllä, miten? Mistä muutos mielestäsi johtuu?

Koetko psyykkisen (henkisen) toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin aikana?

- Ei
- Kyllä, miten? Mistä muutos mielestäsi johtuu?

Koetko sosiaalisen toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin aikana?

- Ei
- Kyllä, miten? Mistä muutos mielestäsi johtuu?

4. HYTY-PALVELUN ARVIOINTI

Arvioi Hyty-projektia kouluarvosanalla 4 - 10 (henkilökohtainen ja ryhmäohjaus, ohjaus erilaisiin palveluihin, työuran ja koulutuksen suunnittelu, elämän solmukohtien selvittely, osallisuus ja vertaistuki).

4 5 6 7 8 9 10

Perustele antamasi arvosana:

5. TULEVAISUUS

Mitkä ovat tämänhetkiset suunnitelmasi tulevaisuuden suhteen?

- Kokopäivätyö
- Osapäivätyö

- Lyhytaikainen työ ns. keikkatyö
- Kouluttautuminen uuteen ammattiin
- Ammatillinen täydennyskoulutus
- Korttikoulutus (esimerkiksi hygieniapassi, työturvallisuuskortti)
- Työkokeilu tai kuntouttava työtoiminta
- Yrittäjyys
- Koulutuskokeilu
- Kuntoutus
- Lasten-/kodinhoito
- Vapaaehtoistyö
- Eläkeratkaisu
- Minulla ei ole suunnitelmaa
- Jokin muu, mikä

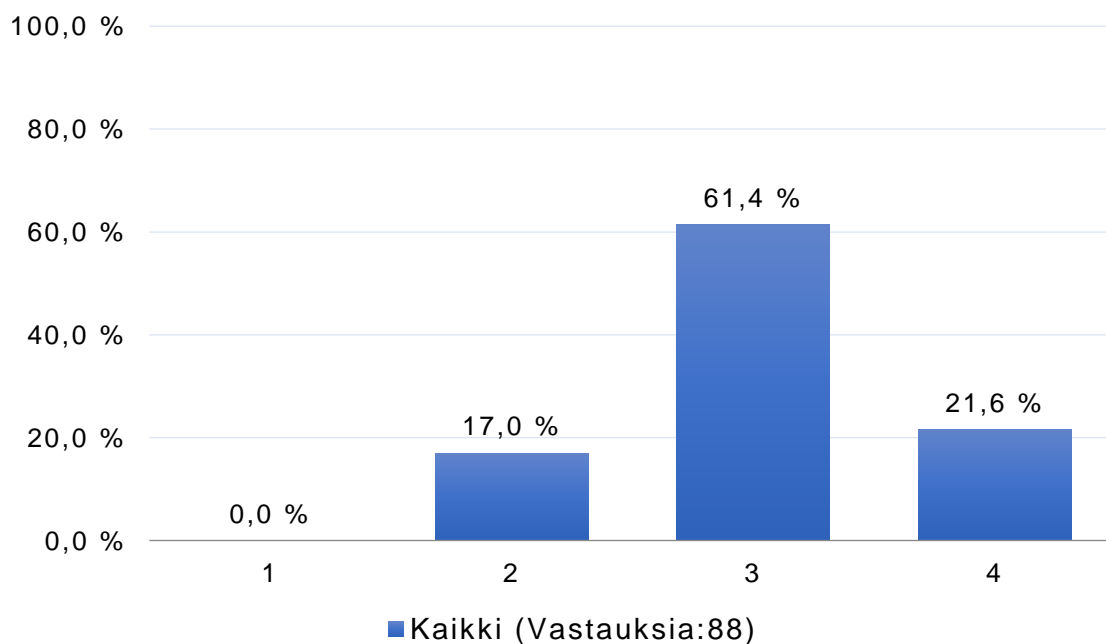
Kiitos vastauksistasi!

LIITE 4: Valmennusjakson Surveypal-kyselyn vastaukset

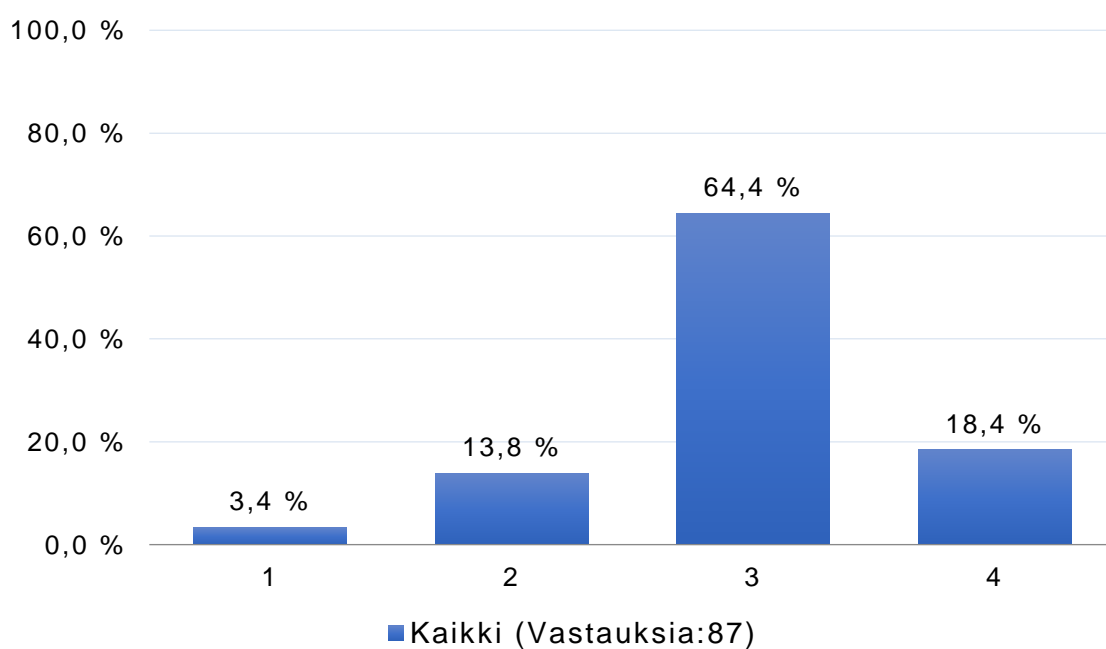
Elämäntilanne: Kuinka tyytyväinen olet tällä hetkellä elämääsi?

Vastauksia 87 - 88 / 90. Vastausvaihtoehdot: 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Jokseenkin eri mieltä, 3 = Jokseenkin samaa mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä.

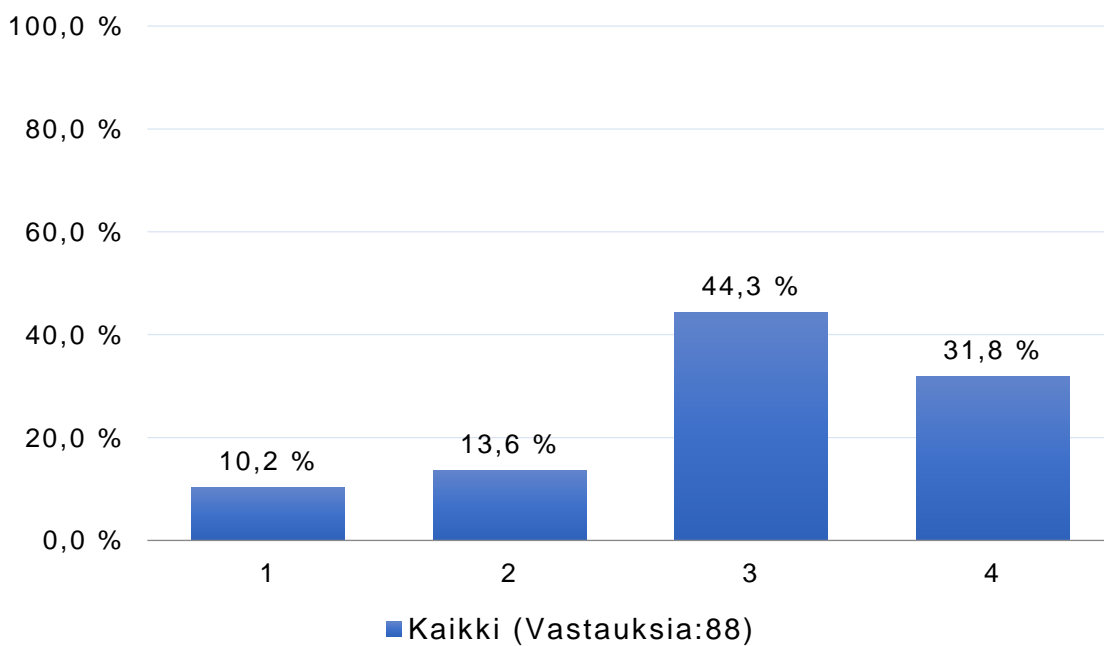
Elämäntapani ovat terveelliset



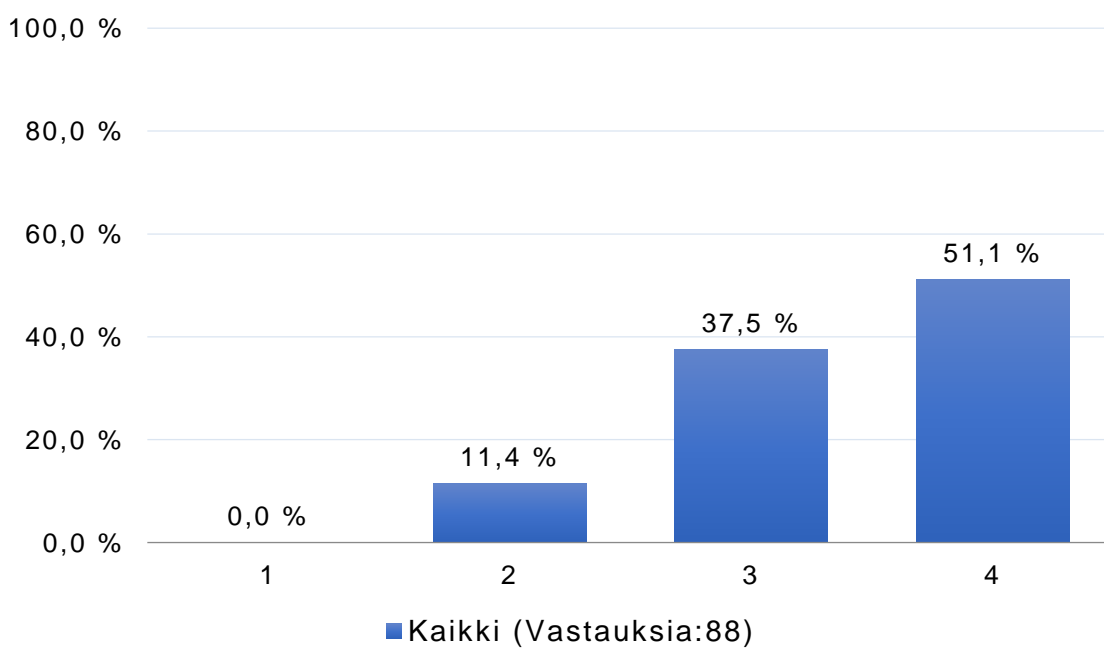
Olen aktiivinen ja aloitekykyinen



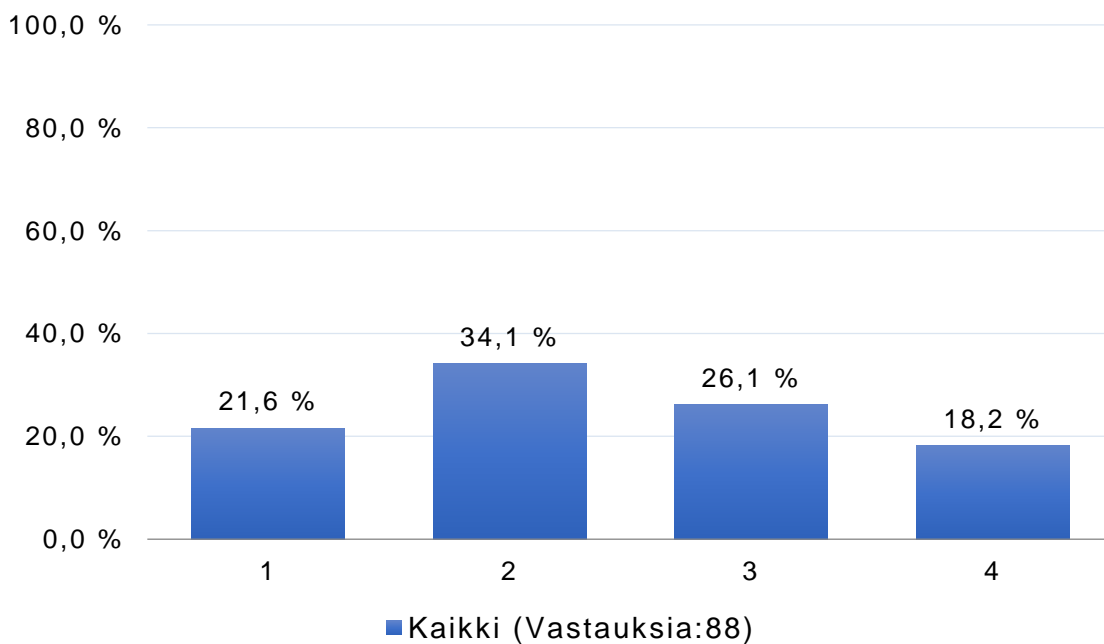
Minulla on tulevaisuuden haaveita



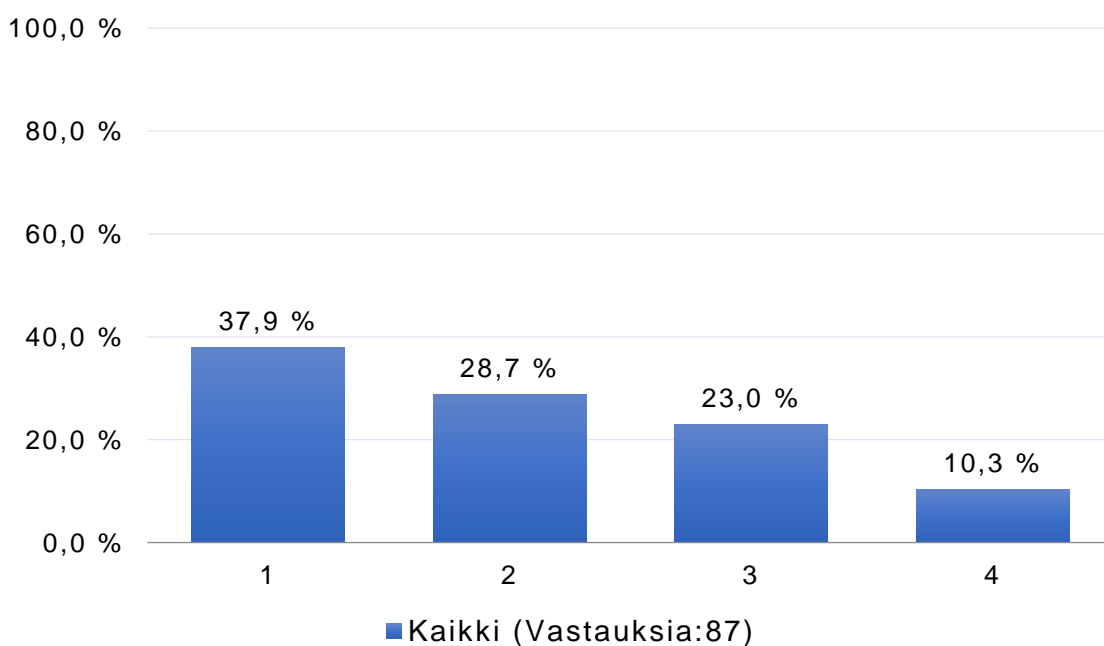
Tunnen hallitsevani arjen askareet



Koen syrjäytymistä työelämästä (mm. työnteosta tai opiskelusta)

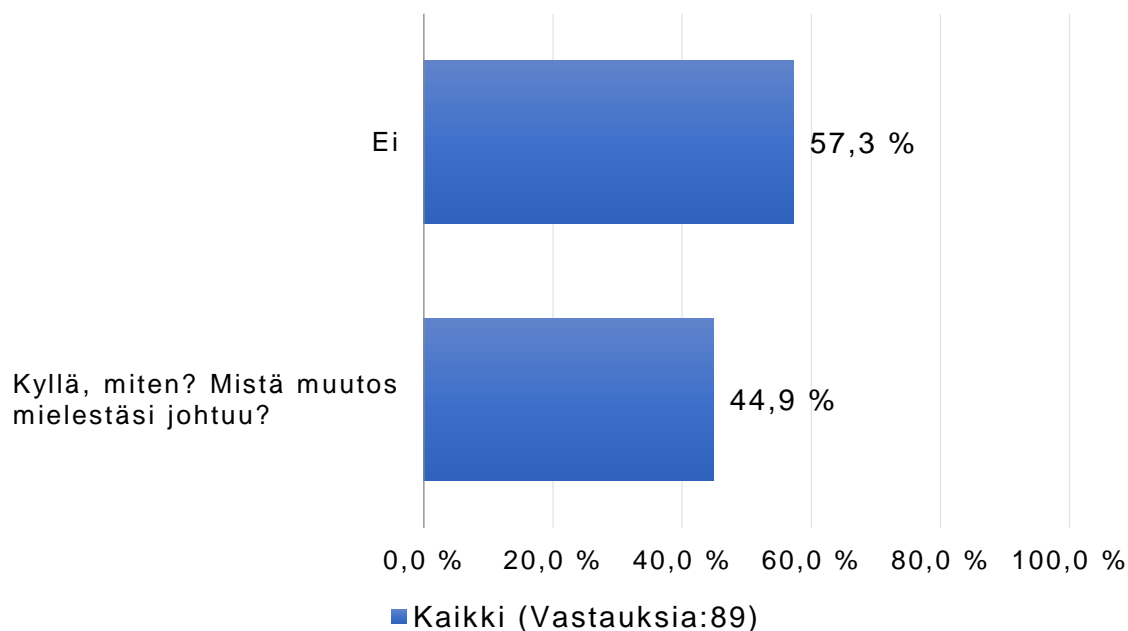


Koen syrjäytymistä yhteiskunnallisesta elämästä (mm. harrastuksista ja ihmissuhteista)

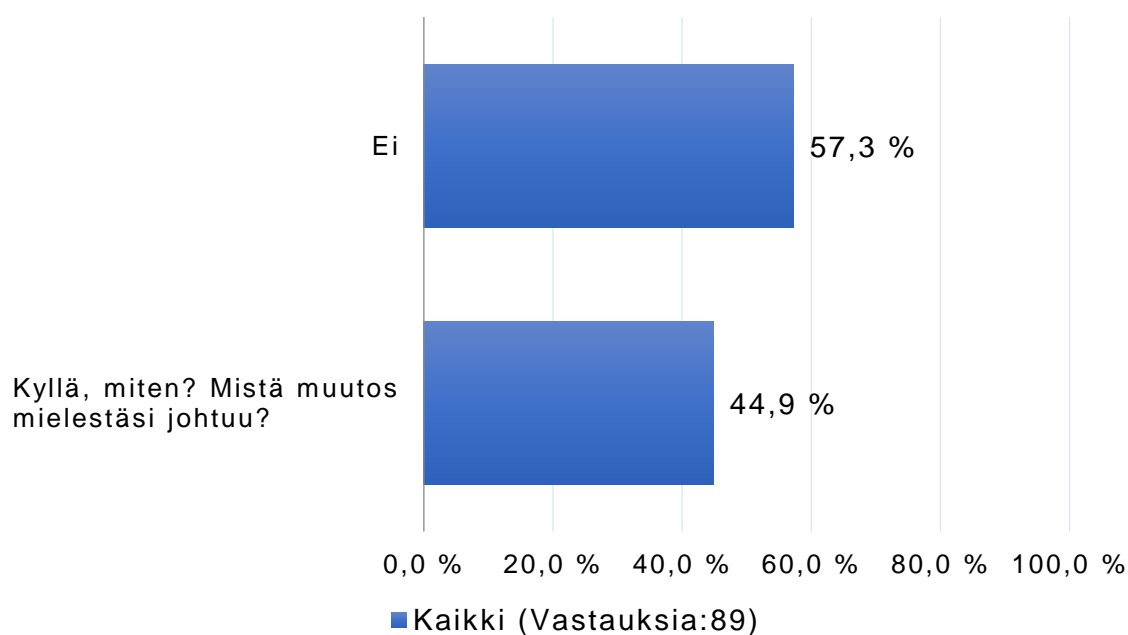


Toimintakyky: Koetko fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin aikana? Vastauksia 88 - 89 / 90. Vastausvaihtoehdot: Ei ja Kyllä.

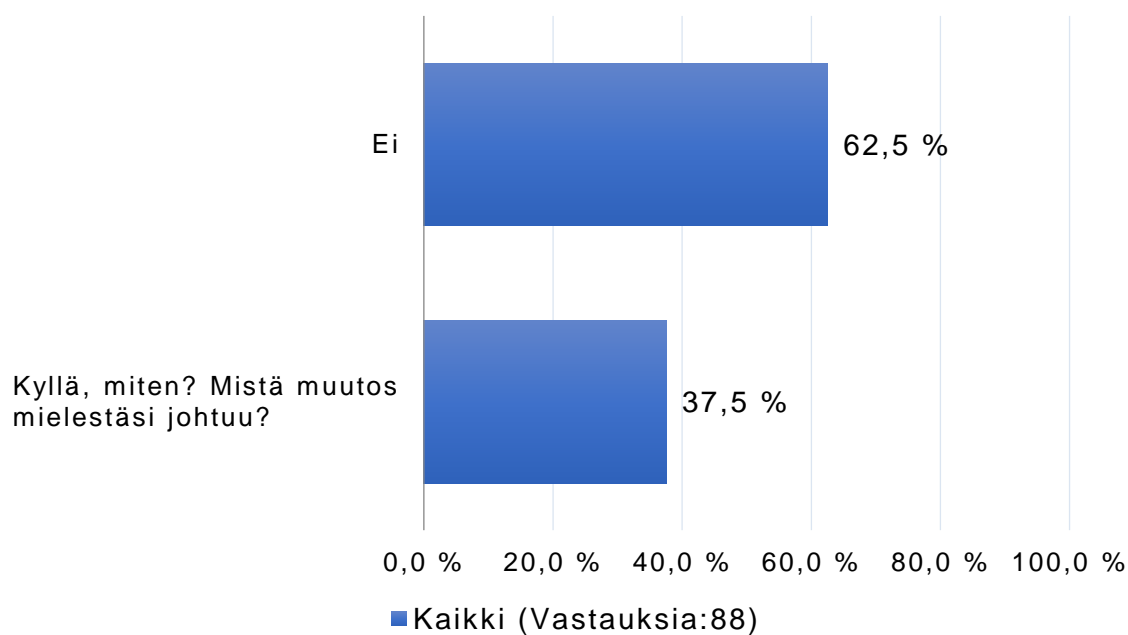
Koetko fyysisen toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin aikana?



Koetko psyykkisen (henkisen) toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin aikana?

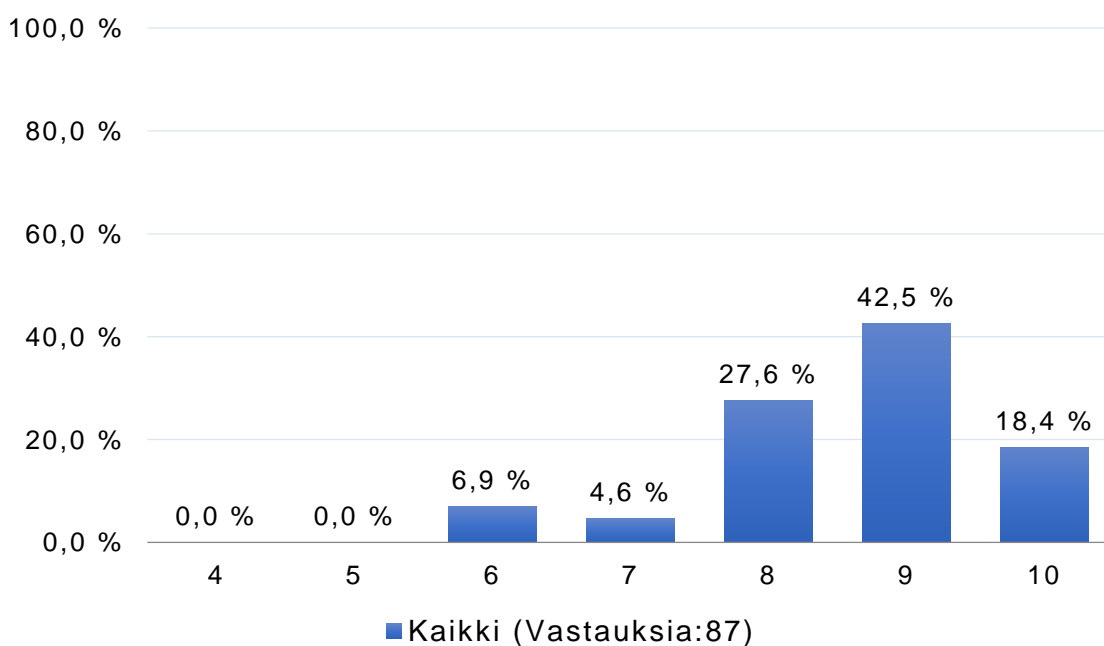


Koetko sosiaalisen toimintakykyäsi muuttuneen Hyty-projektin aikana?



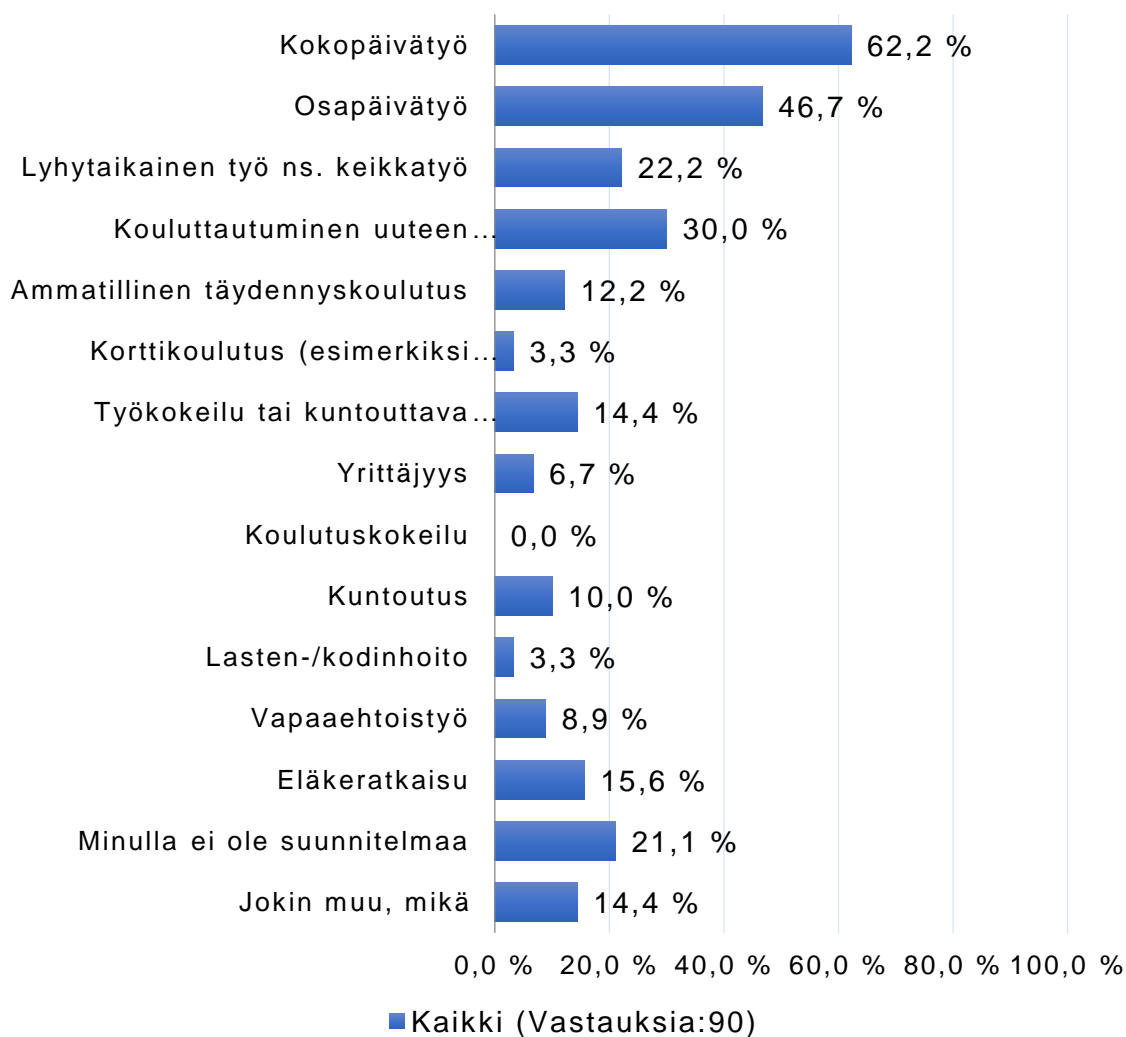
Hyty-palvelun arviointi: Arvioi Hyty-projektia kouluarvosanalla 4 - 10 (henkilökohtainen ja ryhmäohjaus, ohjaus erilaisiin palveluihin, työuran ja koulutuksen suunnittelu, elämän solmukohtien selvittely, osallisuus ja vertaistuki).

Vastauksia 87 / 90.




Tulevaisuus: Mitkä ovat tämänhetkiset suunnitelmasi tulevaisuuden suhteen?



Vastauksia 90 / 90.



LIITE 5: ESR aloitusilmoitus

Kestävää kasvua ja työtä 2014-2020		Vipuvoimaa EU:lta 2014-2020					
ESR-hankkeiden osallistujakohtainen seurantatietolomake				Euroopan unioni Euroopan sosiaalirahasto			
Erityistavoite 10.1							
OSALLISTUJAN TIEDOT ALOITUSTILANTEESSA				SALASSA PIDETTÄVÄ Suojaustaso III Julkl (621/1999) 24.1 §:n 25-k ja 32-k			
<i>(Kaikki kohdat on täytettävä. Perehdy täyttöohjeeseen)</i>							
<i>(Hanketoteuttaja täyttää)</i>							
Hankekoodi							
Hankkeen nimi							
Päivämäärä, jolloin osallistuja aloitti hankkeessa (pp.kk.vvvv)							
Perustietoni (kaikki tiedot täytettävä, KIRJOITA TIKKUKIRJAIMIN)							
Syntymäpäivä (pp.kk.vvvv)		Henkilötunnus					
Etunimi							
Sukunimi							
Sukuoli		<input type="checkbox"/> M		<input type="checkbox"/> N			
Katuosoite							
Postinumero		Postitoimipaikka					
Puhelinnumero		<input type="checkbox"/>		Ei ole puhelinta			
Sähköpostiosoite		<input type="checkbox"/>		Ei ole sähköpostiosoitetta			
Työllisyystilanteeni (valitse vain yksi vaihtoehto)							
Työttömänä alle 6 kk		<input type="checkbox"/>					
Työttömänä 6-12 kk		<input type="checkbox"/>					
Työttömänä yli 12 kk		<input type="checkbox"/>					
Työelämän ulkopuolella		<input type="checkbox"/>					
Opiskelemissa/koulutuksessa		<input type="checkbox"/>					
Työssä		<input type="checkbox"/>					
Yrittäjänä tai itsenäisenä ammatinharjoittajana		<input type="checkbox"/>					
Koulutusasteeni (valitse vain yksi vaihtoehto)							
Alempi perusaste		<input type="checkbox"/>					
Ylempi perusaste		<input type="checkbox"/>					
Keskiaste		<input type="checkbox"/>					
Keskiaste, erikoisammattitutkinnot		<input type="checkbox"/>					
Alin korkea-aste		<input type="checkbox"/>					
Alempi korkeakouluaste		<input type="checkbox"/>					
Ylempi korkeakouluaste		<input type="checkbox"/>					
Tutkijakoulutusaste		<input type="checkbox"/>					
Koulutusaste tuntematon		<input type="checkbox"/>					
Kotitalouteni tilanne (vastaa kaikkiin kysymyksiin)							
		Kyllä		Ei			
Kotitaloudessani asuvat ovat kaikki työttömiä tai työelämän ulkopuolella		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
Kotitaloudessani on huollettavia lapsia		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
Kotitaloudessani on vain yksi aikuinen		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
Muut taustatekijät (vastaa kaikkiin kysymyksiin)							
		Kyllä		Ei		vastata	
Olen ulkomaalaistaustainen tai kuulun johonkin vähemmistöön		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Minulla on vammaisetuuteen oikeuttava tai muu vamma		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Olen jostain muusta syystä heikossa asemassa työmarkkinoilla		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Olen asunnon tai asunnottomuusuhan alainen		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
Työkykyeni							
		Arvosana					
Oletetaan, että työkyky on parhaimmillaan saanut arvosanaksi 10. Minkä arvosanan antaisit nykyiselle työkyvyllesi asteikolla 0-10? Nolla (0) tarkoittaa ettei pystyisi nykyisin iankaan työhön.		<input type="text"/>					
Olen perehtynyt täyttöohjeeseen ja suostun henkilötietojeni rekisteröimiseen ja käyttämiseen ESR-toimista säädetyllä tavalla.							
Päiväys ja osallistujan allekirjoitus							
Tarvittaessa huoltajan allekirjoitus							
<i>(Hanketoteuttaja täyttää)</i>							
Tiedot vastaanottanut taho (osahanke)							
Tallennettu ESR Henkilö -järjestelmään (pvm)							
TEM marraskuu 2016							

LIITE 6: ESR lopetusilmoitus

Kestävää kasvua ja työtä 2014-2020		Vipuvoimaa					
ESR-hankkeiden osallistujakohtainen seurantatietolomake							
Erityistavoite 10.1							
OSALLISTUJAN TIEDOT LOPETUSTILANTEESSA						SALASSA PIDETTÄVÄ Suojaustaso III Julkl. (621/1999) 24.1 §:n 25-k ja 32-k	
<i>(Kaikki kohdat on täytettävä. Perehdy täyttöohjeeseen)</i>							
<i>(Hanketoteuttaja täyttää)</i>							
Hankekoodi							
Hankkeen nimi							
Päivämäärä, jolloin osallistuja lopetti hankkeessa (pp.kk.vvvv)							
Päivämäärä, jolloin osallistuja palasi hankkeeseen (pp.kk.vvvv)							
Perustietoni <i>(kaikki tiedot täytettävä. KIRJOITA TIKKURAJAIMIN)</i>							
Syntymäpäivä (pp.kk.vvvv)				Henkilötunnus			
Etunimi							
Sukunimi							
Sukupuoli				M		N	
Katuosoite							
Postinumero				Postitoimipaikka			
Puhelinnumero						<input type="checkbox"/> Ei ole puhelinta	
Sähköpostiosoite						<input type="checkbox"/> Ei ole sähköpostiosoitetta	
Työllisyystilanne <i>(valitse vain yksi vaihtoehto)</i>							
Työttömänä							
Ryhtynyt työnhakuun							
Opiskelemassa/koulutuksessa							
Työelämän ulkopuolella							
Työssä (ml. oppisopimuskoulutus)							
Yrittäjänä tai itsenäisenä ammatinharjoittajana							
Koulutukseen liittyvät tulokset							
				Kyllä		Ei	
Olen suorittanut tässä hankkeessa tutkinnon tai saanut ammattipätevyyden				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Suoritetun tutkinnon tai pätevyyden taso <i>(valitse yksi vaihtoehto) :</i>							
Alempi perusaste							
Ylempi perusaste							
Keskiaste							
Keskiaste, erikoisammattitutkinnot							
Alin korkea-aste							
Alempi korkeakouluaste							
Ylempi korkeakouluaste							
Tutkijakoulutusaste							
Työkyky							
				Arvosana			
Oletetaan, että työkyky on parhaimmillaan saanut arvosanaksi 10. Minkä arvosanan antaisit nykyiselle työkyvyllesi asteikolla 0-10? Nolla (0) tarkoittaa ettei pystyisi nykyisin lainkaan työhön.				<input type="text"/>			
Olen perehtynyt täyttöohjeeseen ja suostun henkilötietojeni rekisteröimiseen ja käyttämiseen ESR-toimista säädetyllä tavalla.							
Päiväys ja osallistujan allekirjoitus							
Tarvittaessa huoltajan allekirjoitus							
<i>(Hanketoteuttaja täyttää)</i>							
Tiedot vastaanottanut taho (osahanke)							
Tallennettu ESR Henkilö -järjestelmään (pvm)						TEM marraskuu 2016	
Työkyky							
				Arvosana			
Oletetaan, että työkyky on parhaimmillaan saanut arvosanaksi 10. Minkä arvosanan antaisit nykyiselle työkyvyllesi asteikolla 0-10? Nolla (0) tarkoittaa ettei pystyisi nykyisin lainkaan työhön.				<input type="text"/>			
Olen perehtynyt täyttöohjeeseen ja suostun henkilötietojeni rekisteröimiseen ja käyttämiseen ESR-toimista säädetyllä tavalla.							
Päiväys ja osallistujan allekirjoitus							
Tarvittaessa huoltajan allekirjoitus							
<i>(Hanketoteuttaja täyttää)</i>							
Tiedot vastaanottanut taho (osahanke)							
Tallennettu ESR Henkilö -järjestelmään (pvm)						TEM marraskuu 2016	

LIITE 7: Uusi Surveypal-kysely



HYTY - HYVINVOINTIA JA TYÖKYKYÄ

Tämä kysely on suunnattu sinulle Hyty-projektin asiakas. Jatkosuunnitelmiesi ja toiminnan kehittämisen kannalta on tärkeää vastata kaikkiin kohtiin huolellisesti. Kyselyn tiedot ovat täysin luottamuksellisia. Kysely on lyhyt, mutta voit tarvittaessa tallentaa kyselyn ja jatkaa vastaamista myöhemmin.

1. TAUSTATIEDOT

Nimeni on (etu- ja sukunimi)

Sukupuoleni on

- Nainen
 Mies

Ikäni on

- 25 - 29 vuotta
 30 - 39 vuotta
 40 - 49 vuotta
 50 - 56 vuotta
 57 -

2. ELÄMÄNTILANNE

Ovatko nämä asiat muuttuneet Hyty-projektin vaikutuksesta ja jos ovat niin mihin suuntaan?

- 1 = Muuttunut parempaan suuntaan
 2 = Muuttunut huonompaan suuntaan
 3 = Ei muutosta

	1	2	3
Olen aktiivinen ja aloitekykyinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen hallitsevani arjen askareet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on tulevaisuudenhaaveita työllistymisen tai kouluttautumisen suhteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen syrjäytymistä työelämästä (mm. työnteosta tai opiskelusta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen syrjäytymistä yhteiskunnallisesta elämästä (mm. harrastuksista ja ihmissuhteista)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. TOIMINTAKYKY

Koetko fyysisen toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin vaikutuksesta?

- En
- Kyllä, miten? Mistä muutos mielestäsi johtuu?

Koetko psyykkisen toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin vaikutuksesta?

- En
- Kyllä, miten? Mistä muutos mielestäsi johtuu?

Koetko sosiaalisen toimintakykysi muuttuneen Hyty-projektin vaikutuksesta?

- En
- Kyllä, miten? Mistä muutos mielestäsi johtuu?

4. HYTY-PALVELUN ARVIOINTI

Kerro kokemuksistasi Hyty-projektista ja sen palveluista?

Arvioi saamaasi henkilökohtaista ohjausta kouluarvosana-asteikolla 4-10.

4
 5
 6
 7
 8
 9
 10

Perustele antamasi arvosana:

Arvioi saamaasi ryhmäohjausta kouluarvosana-asteikolla 4-10.

4
 5
 6
 7
 8
 9
 10

Perustele antamasi arvosana:

5. TULEVAISUUS

**Mikä on tämänhetkinen suunnitelmasi tulevaisuuden suhteen?
Voit valita vain yhden vaihtoehdon.**

Kokopäivätyö

Osapäivätyö

Lyhytaikainen työ ns. keikkatyö

Kouluttautuminen uuteen ammattiin

Ammatillinen täydennyskoulutus

Korttikoulutus (esimerkiksi hygieniapassi, työturvallisuuskortti)

Työkokeilu tai kuntouttava työtoiminta

Yrittäjyys

Koulutuskokeilu

Kuntoutus

Lasten-/kodinhoito

Vapaaehtoistyö

Eläkeratkaisu

Minulla ei ole suunnitelmaa

Jokin muu, mikä

Kiitos vastauksistasi!