

**Työllisyyden kuntakokeilun matalan
kynnyksen palvelun vaikutus asiakkai-
den osallisuuden kokemuksiin**
Huhtasuon malli

Teijo Osma

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2016
Kuntoutuksenohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala

Tekijä(t) Osma, Teijo	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2016
	Sivumäärä 50	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Työllisyyden kuntakokeilun matalan kynnyksen palvelun vaikutus asiakkaiden osallisuuden kokemuksiin Huhtasuon malli		
Tutkinto-ohjelma Kuntoutuksenohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Teppo Karapalo		
Toimeksiantaja(t)		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön aiheena oli Jyväskylän työllisyyden kuntakokeilun Huhtasuon osahankkeen matalan kynnyksen palvelun malli. Hankkeessa tarjottiin Huhtasuon pitkäaikaistyöttömille matalan kynnyksen lähipalveluja.</p> <p>Tavoitteena oli kuvata matalan kynnyksen palvelun vaikutuksia asiakkaiden osallisuuden kokemuksiin. aineisto kerättiin kyselytutkimuksena. Kyselyssä kerättiin määrällistä tietoa matalan kynnyksen palvelun vaikutuksista asiakkaiden osallisuuden edistymisen kokemuksiin. Kysely toteutettiin Huhtasuon osahankkeen tiloissa keväällä 2015 ja siihen vastasi 13 henkilöä. Vastauksia luokiteltiin ja vertailtiin tilastollisesti.</p> <p>Vastausten perusteella asiakkaiden osallisuutta edisti eniten matalan kynnyksen palvelun piirteistä omien tavoitteiden hyväksyminen, lähipalvelu sekä ajanvarauksettomuus. Kahdessa ensimmäisessä yli 50 % vastasi niiden edistäneen osallisuutta lähes kaikilla osallisuuden osa-alueilla - palveluun hakeutumista ja palvelussa pysymistä ne edistivät vähän tai paljon 77 %:ssa vastauksista. Eniten osallisuuden osa-alueista arvioitiin edistyneen palvelussa pysyminen, työ- ja toimintakyky sekä työllistymismahdollisuudet. Matalan kynnyksen palvelua suunniteltaessa tulee kuitenkin ottaa huomioon esimerkiksi palvelun mahdollinen ruuhkautuminen ja eri sektorien päällekkäinen työ.</p> <p>Kyselyn vastausten perusteella matalan kynnyksen palvelu soveltuu pitkäaikaistyöttömille osallisuuden edistämisen näkökulmasta. Tuloksia voidaan käyttää jatkossa pitkäaikaistyöttömien palvelujen suunnitteluun.</p>		
Avainsanat (asiasanat) matalan kynnyksen palvelu, osallisuus, työllisyyden kuntakokeilu, työttömyys		
Muut tiedot		

Author(s) Osma, Teijo	Type of publication Bachelor's thesis	Date June 2016
	Number of pages 50	Language of publication: Finnish
		Permission for web publication: x
Title of publication Effects of municipal employment projects low-threshold service on clients' experienced participation The Huhtasuo model		
Degree programme Degree programme in Rehabilitation counselling		
Supervisor(s) Karapalo, Teppo		
Assigned by		
<p>Description</p> <p>The subject of this thesis is the low-threshold unemployment service that was provided in the Huhtasuo district of Jyväskylä as a part of municipal unemployment services project.</p> <p>The objective was to describe effects of the low-threshold service on the clients' participation. The object of the thesis was achieved with a survey. The survey produced data about the clients experienced effects of the low-threshold service on participation. The data was then analyzed statistically. The survey was administered with a tablet in the service provider's premises and gathered 13 participants.</p> <p>According to the data, the clients experienced that the low-threshold service did improve their participation. The features of the service that mostly attributed to these changes were: the acceptance of individual objectives, the neighbourhood services, and the possibility to walk in without an appointment. In particular, three areas of participation were evaluated to be improved by the service: staying in the service, ability to function and to work, and employment possibilities. Over 50 % of the respondents answered that the two first features of the service improved participation slightly or considerably in almost all of the areas of participation - seeking and staying in the service was rated to be improved slightly or considerably in 77 % of the answers.</p> <p>Things that must be taken into consideration when planning low-threshold services are possible overcrowding of the service and overlapping work of different service providers. Based on the information the low-threshold service can be applied to the unemployment services from the viewpoint of improving participation of the clients. The results can be used to plan unemployment services.</p>		
Keywords (subjects) Low-threshold service, participation, unemployment, municipal employment project		
Miscellaneous		

Sisältö

1 Johdanto	2
2 Työllisyyden kuntakokeilu	3
2.1 Pitkäaikaistyöttömyys ja Työllisyyden kuntakokeilu.....	3
2.2 Matalan kynnyksen palvelu.....	7
2.3 Osallisuus ja osallisuuspolitiikka.....	9
2.4 Osallisuustavoitteet Huhtasuon mallissa.....	13
3 Tutkimuksen toteutus	20
3.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymys.....	20
3.2 Aineiston keruu- ja analyysimenetelmät.....	20
4 Tulokset	24
4.1 Aineiston perustiedot.....	24
4.2 Matalan kynnyksen kriteerit.....	25
4.3 Osallisuus.....	27
4.4 Kuntouttava työtoiminta ja osallisuus.....	28
4.5 Palvelu, palveluohjaus ja kuntouttava työtoiminta.....	30
5 Pohdinta	32
5.1 Tulosten pohdinta.....	32
5.2 Näkökulmia matalan kynnyksen palveluun.....	36
5.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	40
Lähteet	43
Liitteet	44
Liite 1. Kyselylomake.....	46
Liite 2. Saatekirje.....	50
Taulukot	
Taulukko 1. Positiivisten vastausten osuus prosentteina.....	25
Taulukko 2. Väitteiden vastauksien jakaantuminen prosentteina.....	30
Kuviot	
Kuvio 1. Huhtasuolla toteutuvat osallisuustavoitteet Raiviota ja Karjalaista.....	14
Kuvio 2. Osallisuuden edistyminen kunkin matalan kynnyksen kriteerin kohdalla.....	26
Kuvio 3. Osallisuuden edistyminen kunkin osallisuuden osa-alueen kohdalla.....	27
Kuvio 4. Matalan kynnyksen palvelun kriteerien ja osallisuuden edistämisen välinen suhde.....	28
Kuvio 5. Osallisuuden edistyminen kunkin matalan kynnyksen kriteerin kohdalla ryhmittäin.....	29
Kuvio 6. Osallisuuden edistyminen kunkin osallisuuden osa-alueen kohdalla ryhmittäin.....	29

1 Johdanto

Työllisyyden Kuntakokeilu alkoi syksyllä 2012 ja päättyi vuodenvaihteessa 2015. Kansalliseen hankkeeseen kuului 63 kuntaa ja sen tarkoituksena oli kokeilla ja kehittää uudenlaisia palveluja ja toimintamalleja pitkäaikaistyöttömyyteen puuttumiseksi. Näitä kokemuksia tullaan käyttämään työttömien palveluita järjestettäessä. Tämä opinnäytetyö keskittyy Jyväskylän Huhtasuon osahankkeessa järjestettyyn pitkäaikaistyöttömien matalan kynnyksen lähipalveluun. Toisissa hankkeissa kokeiltiin joitakin muitakin matalan kynnyksen palvelun konsepteja, kuten Espoossa matalan kynnyksen ryhmätoimintaa ja Seinäjoella matalan kynnyksen valmennusta. Pitkäaikaistyöttömien matalan kynnyksen palvelusta ei kuitenkaan ole juurikaan tehty tutkimusta Suomessa, eikä esimerkiksi Työllisyyden kuntakokeilujen seurantatutkimuksen loppuraportissa (Arnkil, Spangar, Jokinen, Tuusa, Pitkänen. 2015) perehdytä matalan kynnyksen palveluihin syvemmin.

Tässä opinnäytetyössä pyrittiin tutkimaan matalan kynnyksen palvelun vaikutuksia pitkäaikaistyöttömien osallisuuden kokemuksiin. Samalla opinnäytetyössä pyrittiin määrittelemään matalan kynnyksen palvelua ja tekemään havaintoja palvelun haasteista ja hyödyistä niin asiakkaan, työntekijän kuin palvelujärjestelmänkin kannalta. Matalan kynnyksen palvelun vaikutuksia päädyttiin tarkastelemaan osallisuuden näkökulmasta siksi, että palveluja on kehitetty juuri osallisuuden edistämisen näkökulmasta. Opinnäytetyössä käytettyä osallisuuden käsitettä pyritään määrittelemään siten, että voidaan tutkia miten matalan kynnyksen palvelu soveltuu toteuttamaan sosiaali- ja terveysalan strategioissa ja ohjelmissa määritellyjä tavoitteita juuri osallisuuden edistämiseksi.

Lopulliseksi tutkimusongelmaksi muodostui kuvata, miten Työllisyyden kuntakokeilun Huhtasuon osahankkeen matalan kynnyksen palvelun malli vaikuttaa asiakkaiden osallisuuden kokemuksiin. Koska opinnäytetyön tekijä suoritti työharjoittelua Jyväskylän työllisyyden kuntakokeilussa, jossa myös idea opinnäytetyöhön syntyi, tarjoutui mahdollisuus havainnoida matalan kynnyksen palvelun toimintaa. Tätä kokemusta hyväksi käyttäen työn loppupuolella pohditaan kirjoittajan kokemuksia ja havaintoja

matalan kynnyksen palvelusta, sekä minkälaisia näkökulmia tulee ottaa huomioon sovellettaessa matalan kynnyksen palvelua pitkäaikaistyöttömien palveluissa. Tutkimustavaksi valikoitui kysely ja se toteutettiin Huhtasuon Kylätoimiston tiloissa keväällä 2015. Kysely suunniteltiin siten, että sillä saataisiin asiakkaiden näkemyksistä määrällistä tietoa. Tämän lisäksi työharjoittelussa tehty havainnointi matalan kynnyksen palvelun haasteista tuo tutkimukselle myös laadullisen näkökulman.

2 Työllisyyden kuntakokeilu

2.1 Pitkäaikaistyöttömyys ja Työllisyyden kuntakokeilu

Suomessa pitkäaikaistyöttömyys on lisääntynyt 2009 vuodesta lähtien ja tilanteen parantaminen oli pääministeri Kataisen hallitusohjelman lisäksi Suomea sitovan EU2020 -strategian yksi painopistealueista. Myös pääministeri Sipilän hallituksen ohjelman (2015, 10) talouspoliittisena linjana on parantaa työllisyyttä. Vuonna 2014 pitkäaikaistyöttömiä koko maassa oli Työ- ja elinkeinoministeriön työnvälitystilaston mukaan noin 110 000. Jyväskylässä työttömiä oli samana vuonna noin 11 000 (Työllisyyden kuntakokeilun vuosikertomus 2014, 4) ja niistä pitkäaikaistyöttömiä oli noin 3600 (Työnvälitystilasto, 2014). Työttömyysturvalain muutoksen myötä (1370/2014) työmarkkinatuen kuntaosuus työmarkkinatuen kustannuksista 300 päivää työttöminä olleiden osalta on 50 prosenttia, aikaisemmin raja oli 500 päivää, ja 1000 päivän jälkeen 70 prosenttia, joista koitui Jyväskylän kaupungille kustannuksia vuonna 2014 lähes 10 miljoonaa euroa (Jyväskylän kaupungin talousarvio 2015, 69).

Pääministeri Kataisen hallitusohjelmassa (2011, 47) hahmotellulla Työllisyyden kuntakokeilulla haluttiin puuttua pitkäaikaistyöttömyyteen. Uutta tässä oli se, että työttömät työnhakijat siirtyvät viimeistään 12 kuukauden työttömyyden jälkeen kunnan vastuulle, jolloin työllistymismahdollisuudet kartoitetaan ja työllistymistä seurataan aktiivisesti. Kokeilun tulokset arvioidaan ja sen pohjalta tehdään päätöksiä kuntien ja

valtion välisestä työnjaosta työllisyyden edistämisessä. Kokeilun edistämiseksi säädettiin Kuntakokeilulaki (1350/2014), jolla kuntien lakisääteisiä velvoitteita vähennettiin ja annettiin vapaammat kädet soveltaa suosituksia 2016 loppuun saakka.

Työllisyyden kuntakokeilun hankesuunnitelman (2014, 1) mukaan kuntakokeiluhankkeita oli 26 ja siihen osallistui 65 kuntaa. Kohderyhmänä olivat henkilöt, jotka olivat saaneet 500 päivää työttömyysetuutta, tai ollut yhtäjaksoisesti 12 kuukautta työttömänä, ja jolla oli riski syrjäytyä työmarkkinoilta. Jyväskylän Työllisyyden kuntakokeiluun osallistui Jyväskylä, Muurame ja Jämsä. Hankesuunnitelmassa (2014, 1) Työllisyyden kuntakokeilun tarkoituksiksi määriteltiin pitkäaikaistyöttömyyden vähentäminen ja kuntien työllisyydenhoidon mallin kehittäminen.

Jyväskylä, Muuramen ja Jämsän Työllisyyden kuntakokeilua hallinnoi Jyväskylän kaupunki. Hankkeella oli ohjausryhmä, jonka tehtävänä oli ohjata, tukea ja seurata hankesuunnitelman ja tavoitteiden toteutumista. Ohjausryhmä koostui kuntien edustajista, hankekuntien yrittäjäjärjestöistä, Keski-Suomen ELY-keskuksesta, Kelasta, Keski-Suomen TE-toimistosta, Jyväskylän ammattiopistosta, Avitus-säätiöstä, Keski-Suomen yhteisöjen tuki Ry:stä ja Jyvässeudun Työttömät Ry:stä. Johtoryhmässä oli edustajia hankekunnista, ELY-keskuksesta ja Keski-Suomen TE-toimistosta. Hankkeen työntekijöistä johtoryhmässä oli hankepääällikkö, hankesihteeri-tiedottaja sekä palveluohjaajat. Työntekijöitä hankkeella oli yhteensä 34. Edellisten lisäksi hankkeessa työskenteli palveluvastaavia, yrityskoordinaattoreita, työhönvalmentajia, palveluohjaajia, kuntoutusohjaajia, kehityskoordinaattori ja kuntoutuspsykologi. (Työllisyyden kuntakokeilun hankesuunnitelma 2014, 3.)

Jyväskylän hankkeen kustannukset olivat vuosikertomuksen mukaan (2014, 24) noin 1,8 miljoonaa euroa vuonna 2014, joista noin 1,3 miljoonaa euroa korvattiin työllisyyspoliittisena avustuksena. Jyväskylän kuntaosuus kustannuksista oli noin 330 000 euroa. Kokonaisuudessaan kuntakokeiluhankkeisiin oli varattu silloisen työministeri Lauri Ihalaisen tiedotteen (2012) mukaan 20 miljoonaa euroa vuosittain.

Toiminta

Työllisyyden kuntakokeilu jakaantui ohjaus- ja kuntoutuspalveluihin ja Muuramen, Jämsän sekä Jyväskylän Töihin! -palveluun. Töihin! -palvelun tarkoituksena oli edistää työllistymistä valmentamalla asiakkaita työelämään ja yrittäjyyteen. Palvelu sisälsi asiakkaille yksilöllisen suunnitelman, käytännön työtehtävien ohjauksen ja työelämätaitojen opettelu. Palvelun kautta oli mahdollista suorittaa osia ammatillisista tutkinnoista sekä erilaisia lupakoulutuksia. Yhtenä painopisteenä Töihin! -palvelulla oli yritysyhteistyö ja sitä kautta piilotyöpaikkojen löytyminen, johon pyrittiin järjestämään TE-toimiston kautta työkokeilu- tai palkkatukipaikka. Vuosikertomuksen (2014, 7) mukaan Jyväskylän Töihin! -palvelulla oli 704 työnhakija-asiakasta vuonna 2014. Vuosikertomuksessa mainitaan myös tuloksena vuoden aikana syntyneen 234 työkokeilusopimusta ja 241 työsopimusta.

Ohjaus- ja kuntoutuspalvelut jakaantuivat työkykyarviotiimiin ja palveluohjaajiin. Omaehtoisen hakeutumisen lisäksi palveluohjaajille ohjautui asiakkaita erityisesti TE-toimistosta, aikuissosiaalityöstä ja terveydenhuollosta. Palveluohjaajat kartoittivat asiakkaan palvelutarpeen ja tarvittaessa ohjasivat heidät kuntakokeilun omiin palveluihin: avoimille työmarkkinoille suuntavat Töihin! -palveluun. Jos työkyky oli alentunut ja asiaa oli tarvetta selvittää, ohjautui asiakas työkykyarviotiimille, jonka kautta asiakkaan terveydentilaa voitiin selvittää ostolääkäripalveluiden kautta ja tarvittaessa käynnistää eläkehakuprosessi. Asiakas voitiin myös ohjata aloittamaan kuntouttava työtoiminta, jonka järjestämisestä ja ohjaamisesta palveluohjaaja vastasi. Laissa kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001, 2 §) määritellään Kuntouttavan työtoiminnan tarkoituksiksi parantaa työttömän henkilön elämänhallintaa ja luoda edellytyksiä työllistymiselle.

Työkykyarviotiimin kuntoutusohjaajat toimivat Jyväskylässä Ailakinkadulla, mutta jatkautuvat viikoittain Jyväskylän keskustasta Jämsän työllisyyspalveluiden tiloihin, Muuramen kunnantalolle sekä Huhtasuon terveystasemalle ja Kylätoimistolle vastaanottamaan asiakkaita sekä konsultoimaan muita työntekijöitä. Tiimissä työskenteli kuntoutusohjaajien lisäksi kuntoutuspsykologi, jonka arviointijaksolla asiakkaan psykologista tilannetta voitiin selvittää. Kokonaisuudessaan työkyvyntarvioinnin prosessista vastasi kuntoutusohjaaja, joka tarvittaessa järjesti erikoislääkärien tutkimuksia

sekä neuvoi ja avusti työkyvyttömyyseläkkeen hakemisessa ja muussa arviointiin liittyvässä.

Huhtasuon osahanke

Huhtasuon osahanke perustettiin kaupungin päättäjien pyynnöstä Jyväskylän Työllisyyden kuntakokeilun yhteyteen alueellisen kehittämisen näkökulmasta vuonna 2013. Huhtasuon osahankkeen tavoitteena oli tutkia, onko palveluiden läheisyydellä ja uudella järjestämistavalla positiivisia vaikutuksia alueen vaikeaan työttömyystilanteeseen. (Vuosikertomus 2014, 11.)

Jyväskylä koostuu 14 alueesta, jotka käsittävät entisen Jyväskylän kaupungin kaupunginosat ja ympäröivän maalaiskunnan. Huhtasuon alue käsittää Huhtasuon ja Kangasvuoren kaupunginosat ja se näyttäytyy monimuotoisena ja palvelutarpeeltaan vaativana alueena. Työttömyysaste Huhtasuon alueella vuonna 2015 (Jyväskylän kaupunki, 2015) oli 27,3 %, joka oli selvästi alueiden suurin. Koko kaupungin työttömyysaste oli 16,8 %. Työvoiman ulkopuolella laskettiin olevan 4555 henkilöä. Alueella asui 702 maahanmuuttajaa, joka oli 7,8 % alueen asukkaista, kun kaupungin koko väestöstä maahanmuuttajia oli 2,9 %. Huhtasuo on myös vetänyt runsaasti yksinhuoltajaperheitä asukkaiksi, joita oli 36,4 % lapsiperheistä. Syinä lienevät olleen edullinen asuntokanta ja hyvät lähipalvelut. Koko kaupungin lapsiperheistä yksinhuoltajaperheitä oli 21,4 %. Myös keskitulojen osalta Huhtasuon alue näyttäytyi keskimääräistä heikompana. Keskitulot olivat alueiden pienimmät, 20 673€, kun kaupungin keskiarvo oli 25 342€. Korkea-asteen koulutuksen saaneet eivät jääneet tai muuttaneet Huhtasuolle, sillä korkeakoulutettuja oli alueista selvästi vähiten, 19,3 % asukkaista. Kaupungissa asukkaista kokonaisuudessaan korkeakoulutettuja oli 34,3 %. (Jyväskylän kaupunki, 2015.)

Osahankkeessa työskenteli opinnäytetyön kirjoitushetkellä täysipäiväisesti kaksi työntekijää. Työntekijöiden toimenkuva eriytettiin kesällä 2014 niin, että toinen palveluohjaaja vastasi palvelutarpeen arvioinnista sekä palveluohjauksesta ja toinen palveluohjaaja kuntouttavan työtoiminnan asiakasprosessista ja kehittämisestä. Tällai-

nen jako koettiin (Vuosikertomus 2014, 11) toimivaksi Huhtasuon osahankkeen kohdalla. Lisäksi alueen asukkailla oli mahdollisuus saada ilman ajanvarausta matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelua työttömyyteen ja työkykyyn liittyen.

Huhtasuon matalan kynnyksen palvelun malli näyttäytyi alueen asukkaille siten, että sinne pystyi hakeutumaan ilman ajanvarausta oman asuinalueen läheisyydessä selvittämään työttömyyteen ja elämäntilanteeseensa liittyviä ongelmia, tilannetekijöitä ja haasteita. Tätä hankkeen toimintasuunnitelmassa (2014, 11) kutsutaan matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluksi. Näissä tilanteissa palveluohjaajat ohjasivat ja neuvoivat työttömyyteen ja siihen liittyvien taustatekijöiden selvittämisessä, joka saattoi johtaa Työllisyyden kuntakokeilun asiakkuuteen tai ohjaukseen muiden palveluiden piiriin.

Matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluiden ohella Huhtasuon osahankkeessa kartoitettiin alueen pitkäaikaistyöttömien tilannetta palvelutarvearvioinnilla, joka on ollut osahankkeen tärkeimpiä toimintoja. Siihen kutsuttiin 500 päivää työmarkkinatukea saaneita, sekä heitä joiden TE-hallinto tai aikuissosiaalityö ovat nähneet arvioinnista hyötyvän. Palvelutarvearvioinnissa esille nousseisiin ongelmiin pyrittiin etsimään ratkaisukeinoja yhdessä asiakkaan kanssa. Mahdollisia jatkopolkuja asiakkaalle saattoi olla esimerkiksi Työllisyyden kuntakokeilun Töihin! -palvelu, jossa kartoitettiin osaaminen ja pyrittiin työllistymään työkoikeilun tai palkkatuen kautta. Muita jatkopolkuja olivat kuntouttava työtoiminta ja työkykyarvio, jonka käytettävissä oli lääkäreiden ostopalvelut työkyvyn selvittämiseksi. Lisäksi asiakkaita pyrittiin ohjaamaan työttömien terveystarkastukseen sekä ohjaamaan muihin asianmukaisiin palveluihin.

2.2 Matalan kynnyksen palvelu

Sinikka Törmä (2009, 164) kertoo Janus-lehdessä julkaistussa artikkelissaan, ”Matala kynnys - pelkkä retorinen lupaus?”, matalan kynnyksen palvelun käsitteen historiaa. Törmän mukaan käsite on lähtöisin Euroopan 1980-luvun alun huumeidenkäyttäjien hoitojärjestelmästä, jossa näkökulmana oli haittojen minimointi, eikä asiakkaalta vaadittu muuttumista palveluita saadakseen. Suomeen käsite vakiintui hänen mukaansa

A-Klinikkasäätiön toiminnan myötä 1990-luvun puolivälissä. ”RAY:n rahoittaman huumeiden vastaisen työn ja matalan kynnyksen palvelujen merkitys” (Kaakinen, Törmä, Huotari, Inkeroinen. 2003, 60) -raportissa määritellään matalan kynnyksen palvelun kriteereitä seuraavasti:

- ei ajanvarausjärjestelmää
- lähetteettömyys
- päihtymyksen salliminen
- anonyyminen
- kotipaikka ei esteenä
- luottamuksellisuus
- paluumahdollisuus (retkahdusten sietäminen)
- kaikki motiivit kelpaavat
- pienet tavoitteet.

Matalan kynnyksen kriteerit Huhtasuon mallissa

Kaakisen ym. raportissa (2003, 6) tuodaan esiin eri viranomaistoimijoiden, matalan kynnyksen palvelun tuottajien ja muun hoitojärjestelmän näkemyksiä matalan kynnyksen palveluista. Alkuperäiset kriteerit koskevat siis enemmänkin päihdetyötä, mutta ne toteutuivat suurimmaksi osaksi myös Huhtasuon mallissa. Asiaa tutkittiin havainnoiden ja työntekijöiden kanssa keskustellen. Ilman ajanvarausta tapahtuva asiointi oli mahdollista, jos työntekijöillä oli siihen aikaa. Palveluun oli mahdollista tulla lähetteellä, mutta palvelu oli kuitenkin avoin kaikille Huhtasuon pitkäaikaistyötömille. Anonyyminen toteutui siinä mielessä, että asiakkaalla oli mahdollisuus keskustella ja kysellä neuvoja anonyymisti. Asiakkaan niin halutessaan hänestä ei myöskään kirjoitettu saapumisen lisäksi muita tietoja tietojärjestelmään. Luottamuksellisuus on oleellinen osa sosiaali- ja terveyspalvelujen vaatimuksia ja tämä toteutui myös Huhtasuolla. Asiakkaalla oli paluumahdollisuus ilman edunmenetyksiä tai seurauksia, jos he eivät tulleet sovitulle ajoille. Palveluun tullaan ei vaadittu tietynlaisia motiiveja, vaan asiakkaalla oli oikeus saada palveluohjausta ja neuvontaa motiiveista huolimatta. Asiakkailla oli mahdollisuus asettaa omat tavoitteensa palvelun yhteydessä, oli se sitten koulutukseen tai kuntoutukseen hakeutuminen tai elämäntilanteen selvittäminen. Päihtymyksen salliminen ja kotipaikka ei esteenä -kriteerit eivät toteutuneet. Päihtymystä ei voida sallia työntekijöiden turvallisuuden ja asiakkaiden oikeusturvan

vuoksi. Kotipaikka oli esteenä palvelulle, koska Huhtasuon osahankkeen ajatus oli keilla lähipalvelua.

2.3 Osallisuus ja osallisuuspolitiikka

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen Osallisuuden edistämisen yksikössä toimineet Helka Raivio ja Jarno Karjalainen avaavat osallisuus -käsitteen merkityksiä artikkelissaan *Osallisuus ei ole keino tai väline – palvelut ovat* (2013, 16). Raivio ja Karjalainen pohjaavat artikkelissaan käyttämänsä osallisuuden käsitteen sosiologi Erik Allardtin (Hyvinvoinnin ulottuvuuksia, 1976) jäsenyykseen hyvinvoinnin ulottuvuuksista ihmisten perustarpeiden kautta. Tiivistäen he esittävät osallisuuden rakentuvan riittävästä toimeentulosta, yhteisöön kiinnittymisestä ja aktiivisesta toiminnasta. Hyvin samankaltainen määritelmä löytyy myös Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisesta kehittämissuunnitelmasta 2012 - 2015 (2012, 20), jossa osallisuuden yhteiskunnassa määritellään tarkoittavan ”...*jokaisen mahdollisuutta terveyteen, koulutukseen, työhön, toimeentuloon, asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin.*”. Väljempi määritelmä löytyy Maailman Terveysjärjestön (WHO) Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälisestä luokituksista, jossa osallisuus määritellään osallistumiseksi elämäntilanteisiin (2013, 22). Sen nähdään kuvaavan toimintakykyä yhteiskunnassa yksilön näkökulmasta ja olevan hyödyllinen konstruktio voimaantumisen edistämiseksi sekä sitä tukevien toimintatapojen kehittämiseksi (mts. 86).

Raivio ja Karjalainen (2013, 13) ovat todenneet osallisuuden eri tasoista, että osallisuutta tai osallistumista voi tapahtua virallisesti tai epävirallisesti yksilötasolla, perhetasolla, ystäväpiirissä, työpaikalla, aluetasolla ja valtakunnallisella tasolla. He erottavat sen kuitenkin yhteiskunnallisesta osallistumisesta, jolla tarkoitetaan enemmänkin aktiivista yhteisiin asioihin vaikuttamista. Osallisuuden määrittelyn ongelmaan liittyy Raivion ja Karjalaisen (2013, 14) mukaan myös osallisuuden kokemuksellinen luonne. Koska osallisuus ja osattomuus ovat pääasiassa yksilön omia kokemuksia tai tunteita, voi heidän mukaan ongelmaksi nousta se että yhteiskunnan puolelta tulee tietyt hyvän elämän normit ja niitä noudattamattomia pidetään syrjäytyneinä. Raivio ja Karjalainen (2013, 14) painottavatkin aidon dialogin tarvetta viranomaisten ja asiakkaiden

välillä, sillä osallisuuteen liittyy aina valinnanvapaus ja vallantunne, jolloin osallisuus ei voi olla pakollista. Raivio ja Karjalainen (2013, 12) puhuvat myös osallisuuspolitiikasta, jolla tarkoitetaan osallisuuden rakentumista osaksi hallinnollisia tavoite- ja toimintaohjelmia. He toteavatkin että osallisuus on nostettu yhdeksi keskeiseksi keinoksi torjua köyhyyttä ja ehkäistä syrjäytymistä. Tavoite- ja toimintaohjelmissa keskeisimmiksi keinoiksi edistää osallisuutta nousee heidän mukaansa työnteko ja työmarkkinoille kiinnittyminen: osallisuus työelämästä nähdään yhtenä tärkeimmistä osallisuuden muodoista ja työn nähdään tuottavan hyvinvointia. Raivio ja Karjalainen (2013, 12) näkevätkin osallisuuden tarkoittavan, esimerkiksi Kataisen hallitusohjelmassa, ensisijaisesti toimia joilla lisätään työelämäosallisuutta heikossa työmarkkina- asemassa olevien ryhmien osallisuutta parantamalla sekä osallistavampien toiminta- ja palvelumallien luomista.

Osallisuus käsitettä käytetään niin hallitusohjelmissa, Sosiaali- ja terveysministeriön strategioissa että paikallisissa hyvinvointistrategioissa. Palveluita suunniteltaessa ja uudelleen järjestettäessä on hyvä tarkastella ja selvittää mitä osallisuudella tarkasti ottaen tarkoitetaan. Eräitä näkyvimpiä ja vaikutusvaltaisimpia suunnitelmia, joissa osallisuuden parantamiseksi esitetään toimia, oli Kataisen hallitusohjelma ja nykyisellään Sipilän hallitusohjelma, Eurooppa 2020 -Suomen kansallinen strategia, Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma 2012 - 2015, Valtakunnalliset alueiden kehittämistavoitteet 2011 - 2015, sekä paikallisella tasolla Keski-Suomen hyvinvointistrategia 2020 sekä Jyväskylän kaupunkistrategia.

Vuonna 2015 astui voimaan uusi sosiaalihuoltolaki, jonka toimeenpano jakautuu vuosille 2015 - 2017. Lakiin liittyvässä hallituksen esityksessä (HE 164/2014 vp, 80) on kuvailtu esimerkiksi sosiaalihuoltolain uudistuksen tavoitteiksi edistää sosiaalihuollon saavutettavuutta ja vahvistaa asiakaslähtöisyyttä sekä turvata tuen saanti ihmisten arkiympäristöissä. Yhdeksi tavoitteeksi oli nimetty asiakaskeskeisyyden vahvistaminen, johon esityksen mukaan (HE 164/2014 vp, 83) pyrittäisiin määrittelemällä tuen tarpeita, joilla sosiaalipalveluja ja muuta sosiaalihuoltoa saisi, nopeuttamalla asiakkaan ohjautumista tarvittavien palveluiden piiriin, turvaamalla palvelut niille asiakkaille jotka eivät ole oikeutettuja sosiaalipalveluihin erityislainsäädännön perusteella ja turvaamalla sosiaalihuollon asiakkaille oikeus palvelutarpeensa arviointiin ja oman

työntekijän nimeäminen. Rakennepoliittisessa ohjelmassa (HE 164/2014, 84) painotetaan palvelutarpeen arviointia, joka korvaisi osin asiakassuunnitelmat, sekä yhteistä suunnitelmien tekemistä yksittäisten sijaan. Yhteenvedossa sosiaalihuoltolain lausuntojen keskeisestä sisällöstä (2014, 6) Oikeusministeriö ottaa kantaa esityksen sisällön merkityksellisyyteen:

Lakiehdotukset ovat merkityksellisiä erityisesti perustuslain 19 §:n kannalta. Sen 1 momentin mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Pykälän 3 momentissa puolestaan edellytetään riittävien palvelujen turvaamista jokaiselle. Palvelujen riittävyyttä arvioitaessa voidaan lähtökohtana pitää sellaista palvelujen tasoa, joka luo jokaiselle ihmiselle edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä (ks. HE 309/1993 vp, 71).

Samassa yhteenvedossa (2014, 7) Työ- ja elinkeinoministeriö painottaa sosiaalihuollon palvelujen tarjoamista palvelutarpeen perusteella ja näkee tämän vahvistavan sosiaalihuollon roolia osallisuuden ja hyvinvoinnin edistämisessä. Alueiden kehittäminen hallitustasolta Jyväskylään ja Huhtasuolle tulee ilmi hallituksen tavoite- ja toimenpideohjelmista. Valtioneuvoston tavoiteohjelmassa (Valtakunnalliset alueiden kehittämistavoitteet 2011 - 2015, 44) todetaan syrjäytymisen ehkäisyn olevan suuri haaste kaupunkien sisällä ja siten pyritään vahvistamaan osallisuutta edelleen. Tätä täydentää Työ- ja elinkeinoministeriön Kaupunkipolitiikan toimenpideohjelma (2012, 8), jossa todetaan sosiaalisesta kestävydestä ja sen uhkista seuraavaa:

Eheyttä uhkaavia tekijöitä on kuitenkin tällä hetkellä olemassa runsaasti. Kaupunkityöttömyys on kasvamassa, erityisen suuri uhka työttömyyden pahenemiseen on äkillisen rakennemuutoksen kaupunkiseuduilla. Suhteellinen köyhyys on lisääntynyt erityisesti suurilla kaupunkiseuduilla. Köyhyys koskettaa monia väestöryhmiä kuten nuoria, yksinhuoltajaperheitä, maahanmuuttajia, ikääntyneitä ja päihde- ja mielen-terveyden ongelmista kärsiviä

Kaupunkipolitiikan toimenpideohjelmassa (2012, 8) todetaan tilanteeseen puuttumisen edellytyksenä olevan määräraikaisista ohjelmista, hankkeista ja kokeiluista siirtyminen pysyvimpiin, sektorirajat ylittäviin ratkaisuihin. Tilanteeseen puuttumiseksi toimenpideohjelmassa (2012, 8) vedetään linjauksia, joiden mukaan tulisi kiinnittää

erityistä huomiota kaupunkiköyhyyden, terveyserojen ja sosiaalisen segregaaation vähentämiseen. Tähän on vastannut toimenpideohjelmassa (2012, 8) linjattu pitkäaikastyöttömien kuntakokeilu, jonka tarkoituksena on ollut kehittää ”...*uusia luovia ratkaisuja ja toimintamalleja pitkittyneeseen työttömyyteen*”. Toimenpideohjelmassa on myös linjattu käynnistettäväksi poikkihallinnollinen ohjelma asuinalueiden elinvoiman vahvistamiseksi ja segregaaation vähentämiseksi. Tämä on toteutunut Jyväskylässä Hyvinvointia Huhtasuolle -hankkeessa, joka on osa kaupunkiseuduille suunnattua Asuinalueiden kehittämisohjelmaa 2013 - 2015. Hallitustasolta paikallistasolle siirryttäessä nämä linjaukset ovat synnyttäneet Huhtasuolle uutta toimintaa. Yksi osa siitä on Työllisyyden kuntakokeilun Huhtasuon osahanke.

Keski-Suomen hyvinvointistrategiassa 2020 esitellään kolme teemaa, joilla parannetaan keskisuomalaisten hyvinvointia. Hyvinvointistrategian (2011, 14) ensimmäisessä teemassa painotetaan matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja, kansalaistoimintaa, yhteisöllisyyttä ja palveluiden jalkauttamista. Strategian (2011, 15) toisessa teemassa painotetaan asukkaiden huomioonottamista hyvinvointipalveluja kehitettäessä sekä julkisen ja kolmannen sektorin palvelumahdollisuuksien yhdistämistä. Kolmannessa strategian (2011, 16) teemassa painotetaan heikoimmassa asemassa olevien palveluiden kehittämistä ja köyhyyden ja syrjäytymisen ehkäisyä. Jyväskylän kaupungin strategia (2014, 2) on samoilla linjoilla. Siinä mainitaan osallisuus, hyvinvointierojen kaventaminen, asukkaiden osallistuminen asioiden valmisteluun ja toimintaan, palveluiden tuottaminen tehokkaasti ja laadukkaasti eri toimijoiden kanssa sekä uusien toimintamallien ideoiminen.

Helka Raivio ja Jarno Karjalainen (2013, 12) ovat tarkastelleet käsitteen määritelmiä 2010-luvun politiikka- ja hyvinvointiohjelmien pohjalta, joissa se heidän mukaansa esiintyy tavoitteena ja keinona lisätä ja edistää yhteiskunnan tasa-arvoa ja sosiaalista koheesiota, ja jonka lähtöoletuksena on että osallisuudella kasvatetaan yksilötason hyvinvointia, joka heijastuu yhteiskuntaan sosiaalisena kestävytenä, eheytenä ja luottamuksen lisääntymisenä. Lähdeaineistona Raivio ja Karjalainen (2013, 12) ovat käyttäneet viittä Sosiaali- ja terveysministeriön selvitystä ja raporttia, yhtä Oikeusministeriön selvitystä ja yhtä Työ- ja elinkeinoministeriön selvitystä. Tarkemmassa analyysissä he ovat keskittyneet hallitusohjelmatyöskentelyssä käytettyihin kolmeen

STM:n raporttiin, yhteen OM:n sekä yhteen TEM:n raporttiin. Aineiston analyysin perusteella Raivio ja Karjalainen (2013, 22) ovat koonneet aineistosta tavoite- ja toimintaohjelmien osallisuustavoitteita, jotka jakaantuivat kahteen teemaan: työelämäosallisuuden lisäämiseen ja yhteiskunnallisen osallisuuden lisäämiseen. Työelämäosallisuuden lisääminen sisälsi analyysissä (2013, 24) kolme näkökulmaa, joista ensimmäinen liittyi terveiden työmarkkinoiden luomiseen, toinen liittyi työllisyyden edistämiseen, kolmas koulutuksen lisäämisen sekä neljäs työ- ja toimintakyvystä huolehtimisen. Yhteiskunnallisen osallisuuden lisääminen sisälsi (2013, 26) 1) työ- ja toimintakyvystä huolehtimisen, koulutuksen lisäämisen, asumisesta huolehtimisen sekä elämänlaadun lisäämisen. Yhteistyön ja taloudellisen hyvinvoinnin lisääminen esiintyi molempien kohdalla.

2.4 Osallisuustavoitteet Huhtasuon mallissa

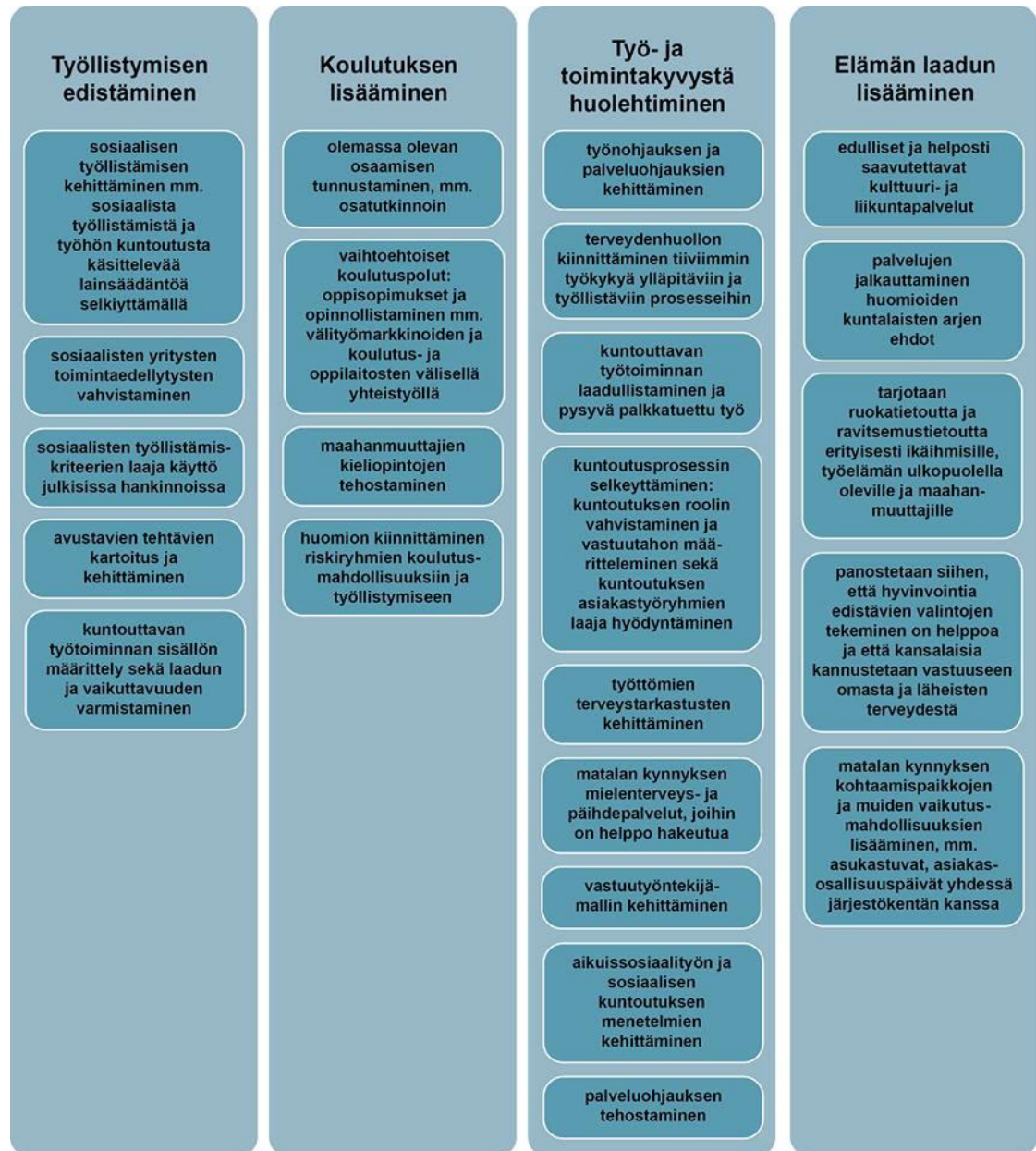
Raivion ja Karjalaisen (2013, 22) listaamien osallisuustavoitteiden ratkaisuehdotukset työelämäosallisuuden ja yhteiskunnallisen osallisuuden lisäämiseksi toteutuvat Huhtasuon mallissa suurimmaksi osaksi. Kuviossa yksi Raiviota ja Karjalaista (2013, 24 - 27) mukailleen on listattu havaintojen ja työntekijöiden kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta ratkaisuehdotusten toteutumista Huhtasuon mallissa.

Työllistymisen edistäminen

Työelämäosallisuuden lisääminen oli jaoteltu Raivion ja Karjalaisen tekstissä erilaisiin alueisiin, joista yksi oli työelämään pääsyn edistäminen. Ratkaisuehdotukset sisälsivät mm. lainsäädäntöön vaikuttamista, kuntouttavan työtoiminnan kehittämistä ja sosiaalisen työllistymisen kehittämistä.

Huhtasuon osahankkeessa järjestettiin ja kehitettiin kuntouttavaa työtoimintaa. Lisäksi samoissa tiloissa toimivat yhdistykset ja hankkeet työllistivät sosiaalisilla perusteilla. Sosiaalisen työllistämisen kehittämiseksi voitaneen laskea se, että osahankkeessa on tuotu esille sosiaalisen työllistämisen tarve ja määrä. Huhtasuon pitkäaikastyöttömien palvelutarvearviointi on tuonut asiakkaiden palvelutarpeet näkyviksi, joka mahdollistaa kohdennettujen toimenpiteiden suunnittelun ja toteuttamisen.

Osahanke pyrki tuomaan palveluprosessin ja palvelutarpeen näkyväksi niin alueen pitkäaikaistyöttömille kuin kuntapäätäjillekin.



Kuvio 1. Huhtasuolla toteutuvat osallisuustavoitteet Raiviota ja Karjalaista (2013, 24 - 27) mukailleen.

Huhtasuolla kahden palveluohjaajan vastuu oli jaettu siten, että toinen vastasi pääosin palvelutarvearvioinnista sekä palveluohjauksesta ja toinen kuntouttavan työtoiminnan asiakas- ja palveluprosesseista palveluohjauksellisella otteella. Palveluprosessiin kuului kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen, seuraaminen, työtoimintapaikkojen työtehtävien kartoittaminen sekä työtoiminnan kehittäminen. Kehittämisessä painopisteenä oli opinnollistaminen ja ryhmätoiminnan kehittäminen. Palveluprosessin lisäksi kuntouttavan työtoiminnan palveluohjaaja vastasi myös asiakasprosessista kuntouttavassa työtoiminnassa. Asiakasprosessiin kuului kuntouttavan työtoiminnan ohjaaminen ja neuvominen, mutta myös asiakkaan ohjaaminen työllistymis- ja koulutussasioissa sekä usein niihin liittyvässä elämänhallintaa ja terveyttä edistävässä toiminnassa.

Työparityöskentelyn työnjaon ja palvelujen jalkautuminen asutuskeskukseen toi monia etuja verrattuna keskitettyyn malliin. Asiakkaat tulivat kuntouttavaan työtoimintaan yleensä kahden portaan kautta, jolloin ensin tehtiin palvelutarvearviointi ja sitten keskusteltiin yhdessä työtoiminnan ohjaajan kanssa työtoiminnan sisällöstä. Siirtyminen palvelutarvearvioinnista kuntouttavan työtoiminnan prosessiin saattoi tapahtua välittömästi pyytämällä viereisessä huoneessa oleva ohjaaja paikalle tai asiakkaalle voitiin varata uusi tapaamisaika joka toteutui pääsääntöisesti alle viikossa ja kuntouttava työtoiminta voitiin aloittaa yleensä kuukauden sisällä. Tämän kaltainen työnjako mahdollisti molempien työntekijöiden täyden keskittymisen oman prosessinsa hallintaan ja kehittämiseen. Kuntouttavan työtoiminnan laadun kannalta tämä oli oleellista, koska ohjaajalle jäi enemmän aikaa asiakkaiden ja työtoimintapaikkojen edustajien tapaamiseen, asiakkaiden ohjaukseen sekä kuntouttavan työtoiminnan kehittämiseen. Tämän lisäksi asiakkaat ja työtoimintapaikan edustajat saivat tulla ilman ajanvarausta selvittämään toimintaan liittyviä asioita toimipaikkansa läheisyydessä. Myös mahdollisten uusien työtoimintapaikkojen edustajat saattoivat tulla kysymään suoraan ohjaajalta kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä. Huhtasuon kuntouttavan työtoiminnan palveluohjaaja arvioi, että asiakkaita nähdään kuntouttavan työtoiminnan aikana 5–10 kertaa ja yleensä ainakin pari kertaa ennen kuin työtoiminta edes aloitetaan. Asiakkaan tilanne tulee tutuksi ja havaintojen tekeminen

sekä neuvominen matalan kynnyksen periaatteella oletettavasti syventää asiakastyötä ja parantaa kuntouttavan työtoiminnan laatua.

Kuntouttavan työtoiminnan ohjauksen jalkautuminen Huhtasuolla säästi työntekijöiden aikaa ja myös mahdollisti osaltaan matalan kynnyksen toiminnan. Kuntouttavan työtoiminnan palveluohjaaja arvioi että toimipaikan läheisyydessä kävelymatkan päässä olisi yli 20 kuntoutujaa työtoiminnassa. Ohjaajalla jäi enemmän aikaa varsinaisiin tapaamisiin, eikä se kulunut matkustamiseen. Lähipalvelu säästää myös muiden resursseja, sillä asiakkaiden ja työtoimintapaikkojen edustajien ei välttämättä tarvitse varata erikseen tapaamisaikaa ja matkustaa tapaamaan työntekijää. Kuntouttavan työtoiminnan volyymin lisättäessä voisi olettaa tehokkuuden parantuvan. Onkin harkinnan arvoista pohtia, olisiko lähipalveluna toteutettu parityöskentely edullisempaa asiakkaan, palveluiden laadun ja kunnan näkökulmasta.

Pitkäaikaistyöttömillä on usein koulutuksellisia puutteita. Huhtasuon osahankkeen työntekijöiden mukaan tämä kannattaisi huomioida kuntouttavassa työtoiminnassa siten, että siihen voi yhdistää ammattitutkintojen tai tutkintoon johtavien koulutusten osioita. Työntekijöiden mukaan tämä vaati vielä kehittämistä ja yhteistyön syventämistä oppilaitosten kanssa. Tutkimushetkellä tämä tarkoitti työntekijöiden mukaan käytännössä maahanmuuttajataustaisen kuntoutujan suomen kielen lukemisen, kirjoittamisen ja puhumisen kehittämistä sekä jonkun ammattialan sanastoon perehtymistä. Hankkeessa voitiin maksaa myös esimerkiksi hygieniapassi, tulityökortti ja työturvallisuuskortti jos ne ovat työllistymistä edistäneet.

Työ- ja toimintakyvystä huolehtiminen

Työ- ja toimintakyvystä huolehtiminen oli osa työelämäosallisuuden ja yhteiskunnallisen osallisuuden lisäämistä. Ratkaisuehdotukset sisälsivät mm. palveluohjauksen kehittämisen, kuntoutusprosessin selkeyttämisen, kuntouttavan työtoiminnan kehittämisen ja terveydenhuollon kiinnittämisen työkykyä ylläpitäviin ja työllistäviin prosesseihin. Palveluohjaus ja palveluohjauksen kehittäminen oli Huhtasuon osahankkeessa yksi painopistealue. Hankkeessa kokeiltiin pitkäaikaistyöttömien palvelujen viemistä asuinalueelle, jolloin voidaan puhua lähipalvelusta. Lähipalvelun lisäksi mallissa to-

teutettiin palveluja matalan kynnyksen periaatteella, jolloin asiakkailta oli mahdollisuus saada neuvoja ja ohjausta ilman ajanvarausta. Huhtasuolla tehtävä palvelutarvearviointi oli tärkeä työkalu alueen asukkaiden palvelutarpeiden selvittämiseksi ja asiakkaiden tilanteeseen vastaamisen kannalta. Koska käytössä olivat samat järjestelmät kuin Jyväskylän aikuissosiaalityössä ja Jyväskylän työvoiman palvelukeskuksessa, palveluohjaus ja palvelutarvearviointi hyödyttivät myös muita tekijöitä.

Riittävät resurssit ovat edellytys hyvälle palveluohjaukselle. Huhtasuon osahankkeessa palveluohjaajilla oli mahdollisuus ohjata asiakkaita työttömyyden taustalla olevien syiden selvittämiseksi työkykyarvioon, työttömien terveystarkastukseen tai jos suuntana oli työelämä, Töihin! -palveluun, jonka kautta oli mahdollista täydentää koulutusta ja löytää työkokeilu- tai palkkatukipaikka. Tämä nopeutti ja yksinkertaisti monimutkaisia palveluprosesseja. Työllisyyden kuntakokeilun prosesseissa oli aina vastuutyöntekijä, joka vastasi prosessin aloittamisesta ja päättämisestä sekä pyrki varmistamaan jatkopolun. Yleensä Kuntakokeilun asiakkaaksi tuleva ohjautui palveluohjaajalle, joka toimi vastuutyöntekijänä ja kartoitti palvelutarvetta sekä ohjasi ja järjesti kuntouttavaa työtoimintaa. Jos työkykyä oli tarpeen arvioida tarkemmin, vastuun prosessista otti siksi aikaa kuntoutusohjaaja. Alueella kävi myös viikoittain kuntoutusohjaaja, joka tarvittaessa otti vastuun asiakkaan työkyvyn arvioinnista.

Kuntoutukseen liittyvä prosessi Huhtasuon mallissa oli kaksiportainen. Palveluun hakeutuva asiakas keskusteli palveluohjaajan kanssa kuntoutustarpeestaan, jolloin hän sai ohjausta oikeiden palveluiden löytymiseksi ja hankkimiseksi. Näin prosessi oli asiakkaalle selkeä kun palveluohjaaja auttoi löytämään ja mahdollisesti järjesti tarvittavia palveluita. Oleellista prosessin selkeydessä oli omaohjaaja-malli, eli asiakkailta oli sama työntekijä joka auttoi prosessin ajan. Jos työkykyä oli syytä arvioida tarkemmin, toinen porras kuntoutuksessa oli työkykyarviotiimille siirtyminen, jolloin asiakas tilanteensa selvittämiseksi vei asiaa eteenpäin yhdessä oman kuntoutusohjaajansa kanssa. Kun työkyvystä oli saatu luotettava arvio, tilanne eteni esimerkiksi eläkehaakuun tai suositukseen kuntoutuksesta, johon hakeutumisessa asiakasta auttoi tilanteen mukaan kuntoutusohjaaja tai palveluohjaaja.

Huhtasuolla palveluohjaajilla oli mahdollisuus kirjoittaa epävirallinen lähete työttömien terveystarkastukseen, jossa pystyi nostamaan esille huolenaiheita asiakkaan kanssa käydyn keskustelun pohjalta. Työkyvyn alenemiseen liittyviä asioita aloitettiin selvittämään syvemmin Kuntakokeilun työkykyarviointiin kuntoutusohjaajan kanssa, jolla oli käytettävissä Terveystalon erikoislääkärit ostopalveluna sekä tiimin kuntoutuspsykologin arviointijakso, jonka kautta sai tietoa työkykyyn liittyvästä jaksamisesta sekä mahdollisista mielenterveys- tai neuropsykologisista ongelmista. Työkykyarviointiin kuntoutusohjaaja jalkautui Huhtasuon terveysasemalle ja kylätoimistolle kerran viikossa, jolloin asiakkaalla ja palveluohjaajalla oli mahdollista keskustella yhdessä kuntoutusohjaajan kanssa työkyvyn arvioinnista. Huhtasuolla kuntoutusohjaajalla oli mahdollisuus konsultoida tai ohjata asiakas asuinalueen terveysaseman päihdehoitajalle.

Elämän laadun lisääminen

Jyväskylän työllisyyden kuntakokeilussa kokeiltiin työttömien palvelujen jalkauttamista Huhtasuon alueelle matalan kynnyksen mallilla. Palveluun hakeutuminen tehtiin helpoksi, sillä paikalle sai tulla ilman ajanvarausta esimerkiksi kaupassa tai kirjastossa käymisen yhteydessä, eikä asiakkaan tarvinnut sitoutua mihinkään. Osahanke toimi Huhtasuon kylätoimiston tiloissa, joka toimi alueen asukkaiden kohtaamispaikkana. Tiloissa oli Kelan palvelupiste ja tietokoneita omien asioiden hoitamista varten, jossa Huhtasuon asukas apu ry:n (ASA ry) työntekijät auttoivat tarvittaessa. Kylätoimistolta sai myös toimeentulohakemuksia ja sosiaalitoimen postilaatikko sijaitsi rakennuksen läheisyydessä. Samoissa tiloissa järjestettiin Huhtasuon asukasyhdistys ry:n toimesta asukasraateja ja asukaskahvit, joissa alueen asukkaat pääsivät keskustelemaan keskenään ja kuntapäättäjien kanssa. Kylätoimiston tilat olivat käytettävissä myös arki-iltaisina ja siellä järjestettiin vapaaehtoisten toimesta erilaisia toimintaryhmiä. Samassa rakennuksessa toimi myös Elämän leipä ry, joka jakoi ruoka-apua vähävaraisille, työttömille ja eläkeläisille. Pitkäaikaisyöttömien palveluiden näkökulmasta sijainti oli hyvä, koska se sijaitsi samoissa tiloissa alueen muiden toimijoiden kanssa ja tieto palvelusta liikkui nopeasti koska eri tekijät olivat lähes päivittäin tekeemisissä keskenään. Näin tietoa siirtyi myös nopeasti alueen asukkaille. Palveluohjaa-

jat jalkautuivat myös asukasyhdistyksen järjestämiin keskustelutilaisuuksiin kuulemaan asukkaiden mielipiteitä ja kertomaan omasta toiminnastaan. Paikallisen mallin vahvuus oli esimerkiksi terveysaseman läheisyys, jossa myös toteutettiin matalan kynnyksen palveluja, kuten Omahoidon terveystietopysäkki, josta sai kirjallista tietoutta ja ammattilaisten neuvoja terveyden edistämiseen sekä liikuntaneuvontaa Kunnossa kaiken ikää -hankkeen työntekijältä. Hankkeella oli toimipiste myös kyläkeskuksessa. Hyvinvointia Huhtasuolle -hanke kehitti asuinalueen mahdollisuuksia parantaa elämän laatua jakamalla bussilippuja virkistystoimintaan ja asioiden hoitoon, rakentamalla laavun asukkaiden ympärivuotiseen käyttöön sekä käynnistämällä ja viemällä eteenpäin Huhtasuolle rakennettavaa puistoa, jossa tarkoituksena oli huomioida erityisesti ikääntyneiden tarpeet.

Yhteistyön lisääminen

Jyväskylän Työllisyyden kuntakokeilussa syntynyt palvelumalli pitkäaikaistyöttömille pyrittiin tekemään asiakkaalle mahdollisimman helpoksi. Palveluohjaaja kartoitti yhdessä asiakkaan kanssa tilannetta ja tarvittaessa ohjasi työhön, koulutukseen tai kuntoutukseen hakeutumisessa sekä järjesti kuntouttavaa työtoimintaa. Jos tilanne vaati kohdennetumpaa palvelua, oli asiakas mahdollista siirtää nopeasti Kuntakokeilun työkykyarviotiimille tai Töihin! -palveluun työllistymispolun löytymiseksi. Asiakkaan tilanteen eteenpäin viemiseksi palveluohjaaja teki aina palvelusuunnitelman asiakkaan kanssa, johon kirjataan yhdessä mietittyjä tavoitteita. Tavoitteet kirjattiin järjestelmiin jotka olivat myös sosiaalitoimen ja työhallinnon käytössä. Näin tehostetaan tiedonkulkua eri palveluntuottajien välillä ja vältetään päällekkäisen työn tekemistä – ja jos asiakas asioi myöhemmin näillä tahoilla, heillä oli ajankohtainen käsitys tilanteesta ja työskentely nopeutui ja samalla säästyivät resurssit. Palveluohjaajat myös varmistivat että asiakas siirtyy tavoitteiden kannalta tarpeellisiin palveluihin sekä myös seurasivat tilannetta.

3 Tutkimuksen toteutus

3.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymys

Tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata, minkälaisia vaikutuksia Huhtasuon osahankkeen matalan kynnyksen palvelumallilla oli asiakkaiden osallisuuden kokemuksiin.

Tutkimuskysymykseksi muodostui:

Miten Työllisyyden kuntakokeilun Huhtasuon osahankkeen matalan kynnyksen palvelun malli vaikutti asiakkaiden osallisuuden kokemuksiin.

3.2 Aineiston keruu- ja analyysimenetelmät

Tutkimuksen kohderyhmä oli Huhtasuon osahankkeen asiakkaat. Perusjoukkona toimi Huhtasuon pitkäaikaistyöttömät yleensä, josta otantana toimi kahden viikon aikana Huhtasuon osahankkeessa asioineet.

Tutkimusmenetelmäksi soveltui resurssit huomioon ottaen kysely, sillä matalan kynnyksen palvelun vaikutusten tutkimiseksi tarvittiin keino saada paljon aineistoa, josta tuloksia voitaisiin yleistää muihinkin mahdollisiin pitkäaikaistyöttömien matalan kynnyksen palvelun käyttäjiin. Tutkimustavaksi valikoitui kysely, koska sillä saa nopeasti ja helposti tietoa kohderyhmästä. Vaihtoehtoja olisi voinut olla haastattelu, tai dokumenttien tutkimus, jolla olisi saatu enemmän tietoa tutkittavien yksilöllisestä tilanteesta.

Kysely (Liite 1) laadittiin Webropol-ohjelmistolla. Kyselyn sisältö koostui kuudesta teemakysymyksestä, joissa jokaisessa aiheena oli yksi matalan kynnyksen palvelun kriteeri ja sen vaikutus koettuun osallisuuteen kuudella osallisuuden osa-alueella. Kriteerit pysyivät samoina kuin Kaakisen ym. (2003, 60) raportissa, paitsi *kotipaikka ei esteenä* vaihdettiin *lähipalveluksi*, *päihtymyksen salliminen* poistettiin asian arkaluontoisuuden vuoksi sekä *pienet tavoitteet ja kaikkien motiivien kelpaaminen* yhdistettiin selvyiden vuoksi. Lähipalvelu -käsitettä käytettiin siksi, että Huhtasuon osa-

hanke toimi lähipalvelu -periaatteella, eli palvelu oli tarkoitettu vain alueen asukkailla. Toisekseen lähipalvelu tuntui luontevammalta vaihtoehdolta matalan kynnyksen kriteeriksi työttömien palvelussa, työntekijöiden kannalta sekä asiakkaan näkökulmasta. Lähipalvelu takaa aidosti matalan kynnyksen palveluun, kun palvelu sijaitsee omalla asuinalueella ja työntekijä tuntee alueen. *Pienet tavoitteet ja kaikkien motiivien kelpaaminen* yhdistyi luontevasti yhdeksi kysymykseksi, koska palvelua sai käyttää omista lähtökohdista käsin ja tavoitteet sai määrittellä itse.

Osallisuuden osa-alueet valittiin aikaisemmin esiteltyjen osallisuustavoitteiden pohjalta siten, että ne työllistymisen edistämisen näkökulmasta toisivat tietoa matalan kynnyksen palvelun toimivuudesta työttömien kohdalla. Kyselyyn valituista osa-alueista kolme ensimmäistä: työllistymismahdollisuudet, koulutusmahdollisuudet ja työ- ja toimintakyky, valittiin suoraan osallisuustavoitteiden näkökulmista (Kuvio 1). Neljäs näkökulma, elämän laadun lisääminen, pilkottiin osiin koskemaan palveluiden käyttöä. Jokaisessa matalan kynnyksen palvelun kriteerin teemakysymyksessä esiintyi samat kuusi osallisuuden osa-alueita:

- 1) Työllistymismahdollisuudet
- 2) Koulutusmahdollisuudet
- 3) Työ- ja toimintakyky
- 4) Palveluun hakeutuminen
- 5) Palvelussa pysyminen
- 6) Muiden palveluiden käytön lisääntyminen.

Vastaajia pyydettiin yksitellen arvioimaan onko matalan kynnyksen kriteeri edistänyt tai haitannut osallisuutta jollakin osa-alueella. Esimerkiksi kuinka palvelun ajanvarauksettomuus on edistänyt palveluun hakeutumista? Kuinka omien tavoitteiden hyväksyminen on edistänyt palvelussa pysymistä? Vastaus annettiin skaalalla 1 - 5, jolla mitattiin osallistumisen edistymistä niin, että vastausarvo 1 tarkoitti 'haitannut paljon' ja 5 tarkoitti 'edistänyt paljon'. Tämän lisäksi kyselyyn kuului joukko väittämiä, joiden aiheena oli luottamus, lähipalvelu, kuntouttava työtoiminta ja palveluohjaus.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan väitteiden paikkansapitävyyttä asteikolla 1 - 5. Väitteiden tarkoituksena oli saada tietoa asiakkaiden suhtautumisesta Huhtasuolla tarjottaviin palveluihin. Lopuksi kysyttiin perustietoja monivalintana, kuten ikä, sukupuoli, työttömyyden kesto ja tapaamisten määrä. Perustiedoilla haluttiin saada yleiskuvaa asiakkaista, mutta myös päästä luomaan erilaisia vastausryhmiä ristiintaulukointia varten ja vertailla niiden eroja sekä etsiä mahdollisia korrelaatioita aineistosta.

Kyselyn toteuttamista varten haettiin tutkimuslupa Jyväskylän kaupungilta. Työllisyyden kuntakokeilu katsottiin kuuluvaksi perusturvapalveluihin ja tutkimusluvan myönsi tutkimuksen esittelyn ja hakemuksen jälkeen Jyväskylän kaupungin kehittämisjohtaja. Kysely toteutettiin tablettia käyttäen siten, että kyselyn laatija päivysti kaksi viikkoa 26.3.2015 - 9.4.2015 Huhtasuon osahankkeen tiloissa päivisin ja kysyi sinä aikana paikalla käyneitä asiakkaita vastaamaan kyselyyn. Palveluohjaajalla käyneiltä asiakkailta kysyttiin haluavatko he osallistua kyselyyn ja ojennettiin saatekirje (Liite 2). Jos asiakas halusi vastata, annettiin hänelle tabletti jossa kysely oli valmiiksi auki. Kysely täytettiin Kylätoimiston tiloissa ja siihen vastaamiseen kului noin 10 minuuttia.

Varsinaista vastausprosenttia oli vaikea laskea, sillä osa mahdollisista vastaajista poistui tapaamisista palveluohjaajan kanssa niin nopeasti, että mahdollisuutta pyytää vastaamaan ei tullut. Vain muutama ihminen kieltäytyi vastaamasta, joten tabletin kanssa päivystäminen paikalla oli varsin tehokas tapa kerätä vastaajia. Analyysissä tarkasteltiin vastausten jakautumista Likert-asteikolla, perustietoja sekä pyrittiin löytämään mielekkäitä ryhmiä ristiintaulukointia varten.

Matalan kynnyksen palvelun kysymyksissä ajatuksena oli selvittää kokiko asiakkaat osallisuutensa edistyneen jollain kuudesta osa-alueesta, ja mitkä kriteerit näyttäisivät edistäneen osallisuutta eniten. Matalan kynnyksen teemakysymyksissä asteikon alkupäähän (1 - 2 heikentänyt osallisuutta) ei tullut vastauksia riittävästi muodostamaan omia ryhmiä. Siten näiden kysymysten kohdalla päädyttiin kahden vastausryhmän muodostamiseen ja niiden erojen tarkasteluun. Toisessa ryhmässä oli vastaukset,

jotka sijoittuvat asteikon keskelle (3 - ei vaikutusta) ja toisessa, ”positiivisessa”, ryhmässä yhdistettynä asteikon oikeaan laitaan sijoittuneet vastaukset (4 - 5, edistänyt vähän tai paljon).

Perustietojen perusteella pystyttiin muodostamaan kaksi ryhmää ja vertailemaan niiden vastauksia: kuntouttavassa työtoiminnassa olevien ryhmä ja ne jotka eivät olleet työtoiminnassa. Vastausten perusteella etsittiin myös korrelaatioita, mutta vastaajien vähyys vuoksi tätäkään ei voitu mielekkäästi tehdä. Suuremman joukon kohdalla olisi ollut mielekästä tehdä vertailuja esimerkiksi naisten ja miesten välillä, ikäryhmittäin ja työttömyyden keston perusteella.

4 Tulokset

4.1 Aineiston perustiedot

Vastaajia oli yhteensä 13. Tabletilla vastasi 10 ja kolme vastasi verkkoversioon sähköpostin kautta lähetetyllä henkilökohtaisella linkillä. Näistä kolmesta vastaajasta kaksi vastasi uudelleen kyselyyn, koska tabletilla vastaaminen ei onnistunut verkko-ongelmien vuoksi. Yhdelle vastaajalle lähetettiin linkki, koska hän halusi vastata kyselyyn, mutta tutkija ei ollut juuri silloin paikalla. Kyselyyn vastanneita oli yhteensä 13, joista naisia oli 9 (69 %) ja miehiä 4 (30 %). Vastanneiden ikäryhmistä suurin oli 25 - 29 vuotiaat, johon sijoittui neljä henkilöä (33 %), jonka jälkeen toisena tuli 30 - 39 -vuotiaat sekä 40 - 49 -vuotiaat, joita molempia oli kolme (25 %). Nuorinta luokkaa, 17 - 24 -vuotiaita oli yksi ja 50 - 59 -vuotiaita yksi henkilö. 60 - 65 -vuotiaita ei ollut vastaajissa laisinkaan.

Palveluun ohjaututtiin monia eri reittejä. Palveluun hakeutui itse 4 vastaajaa (33 %). Lähetteellä muista palveluista asiakkaasi tuli 4 vastaajaa (33 %) ja Kuntakokeilun kutsulla tuli 4 (33 %). 13 vastaajasta 12 oli tullut varatulle ajalle ja vain yksi ilman ajanvarausta. Tämä ei tosin kuvaa toimintaa, koska toimistolla käy välillä asiakkaita esimerkiksi palauttamassa nopeasti lomakkeita tai kysymässä jotain. Osa myös poistui tapaamisesta niin nopeasti, ettei heitä ehtinyt pyytää vastaamaan.

Työttömyyden kestoa kysyttiin vastaajilta liukuvalla välillä: 1 - 2 vuotta, 3 - 4 vuotta, 5 - 6 vuotta ja niin edelleen. Suurin ryhmä työttömyyden kestossa oli 1 - 2 vuotta, johon sijoittui 5 vastaajaa (38 %). Seuraavaksi suurin ryhmä oli 5 - 6 vuotta, johon kuului 3 vastaajaa (23 %). Kolmanneksi suurin ryhmä oli 3 - 4 vuotta jatkunut työttömyys, johon kuului 2 vastaajaa (15 %). Kolmessa ryhmässä oli 1 vastaaja: työttömyyden kesto alle 1 vuosi, 9 - 10 vuotta ja yli 10 vuotta. Työntekijöiden tapaamisten määrässä suurin vastausryhmä oli 2 - 4 kertaa, johon kuului 6 vastaajaa (46 %). Toiseksi suurimmat ryhmät oli yhden kerran ja 5 - 7 kertaa, joihin molempiin kuului 3 vastaajaa (23 %). Yksi vastaaja oli tavannut työntekijää yli 10 kertaa.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan tämänhetkistä työkykyään asteikolla 1 - 5, jossa 1 tarkoitti työkyvyttömyyttä ja 5 tarkoitti täysin työkykyistä. Suurimmaksi luokaksi muodostui työkykyarvio 4, johon kuului 6 vastaajaa (46 %). Seuraavaksi eniten työkyvyksi arvioitiin 3, jonka oli vastannut 4 henkilö (31 %). Parhaan mahdollisin arvion omasta työkyvystään oli antanut 2 vastaajaa (15 %). Heikoimmassa päässä oli 1 vastaaja arvioinut työkykynsä arvolla 2. Yksikään ei pitänyt itseään työkyvyttömänä. Vastaajilta kysyttiin minkä annetuista vaihtoehdoista he kokevat oikeaksi ratkaisuksi omalla kohdallaan lähitulevaisuudessa. Vastaajista 9 (69 %) valitsi työn olevan heille oikea vaihtoehto. Koulutuksen oikeaksi vaihtoehdoksi näki 3 vastaajaa (23 %). Yksi vastaajista koki kuntoutuksen olevan oikea vaihtoehto.

4.2 Matalan kynnyksen kriteerit

Tulosten perusteella vaikuttavin osallisuutta parantanut matalan kynnyksen palvelun kriteeri oli *omien tavoitteiden hyväksyminen palvelussa* (Taulukko 1). Tuloksissa viidellä osallisuuden osa-alueella kuudesta yli 50 % vastaajista näki sen edistäneen osallisuutta. Neljällä osa-alueella reilu enemmistö vastasi *omien tavoitteiden hyväksymisen* edistäneen vähän tai paljon osallisuutta: *työllistymismahdollisuudet* (77 % vastaajista), *työ- ja toimintakyky* (77 %), *palveluun hakeutuminen* (69 %) ja *palvelussa pysyminen* (69 %).

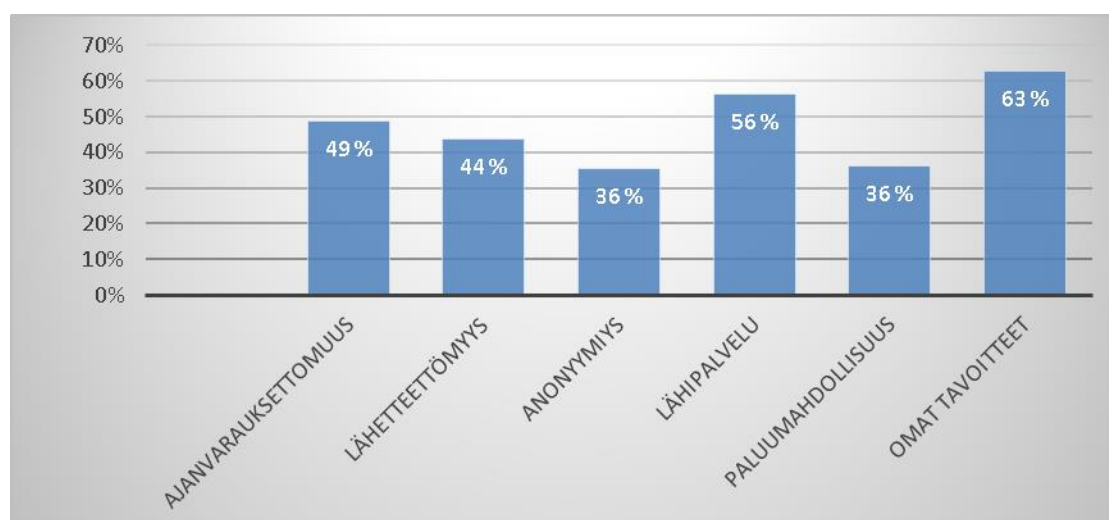
Hieman yli puolet (54 %) vastasi *kouluttautumismahdollisuuksien* edistyneen ja ainoastaan yhdellä osa-alueella, *muiden palveluiden käyttö*, 50 % raja ei täyttynyt. Kokonaisuudessaan 63 % vastauksista *omien tavoitteiden hyväksyminen palvelussa* -kriteerin kohdalla sijoittui vastausluokkaan neljä tai viisi.

Taulukko 1. Positiivisten vastausten osuus prosentteina

Matalan kynnyksen kriteeri	Työllistymismahdollisuudet	Kouluttautumismahdollisuudet	Työ- ja toimintakyky	Palveluun hakeutuminen	Palvelussa pysyminen	Muiden palveluiden käyttö	Yhteensä
Ajanvarauksettomuus	62 %	38 %	62 %	38 %	54 %	38 %	49 %
Lähetteettömyys	54 %	38 %	46 %	31 %	62 %	31 %	44 %
Anonyymiyys	38 %	33 %	38 %	38 %	42 %	23 %	36 %
Lähipalvelu	54 %	31 %	69 %	77 %	77 %	31 %	56 %
Paluumahdollisuus	42 %	25 %	42 %	42 %	42 %	25 %	36 %
Omat tavoitteet	69 %	54 %	69 %	77 %	77 %	31 %	63 %

Seuraavaksi eniten osallisuutta edistänyt matalan kynnyksen kriteeri oli *lähipalvelu*. Siinä neljällä osa-alueella kuudesta yli puolet vastasi sen edistäneen osallisuutta. Kolmella osa-alueella selvä enemmistö vastasi sen edistäneen osallisuutta: *palveluun ha- keutuminen* (77 % vastaajista), *palvelussa pysyminen* (77 %) ja *työ- ja toimintakyky* (69 %). Vain hieman yli puolet (54 %) näki sen edistävän *työllistymismahdollisuuksia*. Kokonaisuudessaan 56 % vastauksista oli positiivisia.

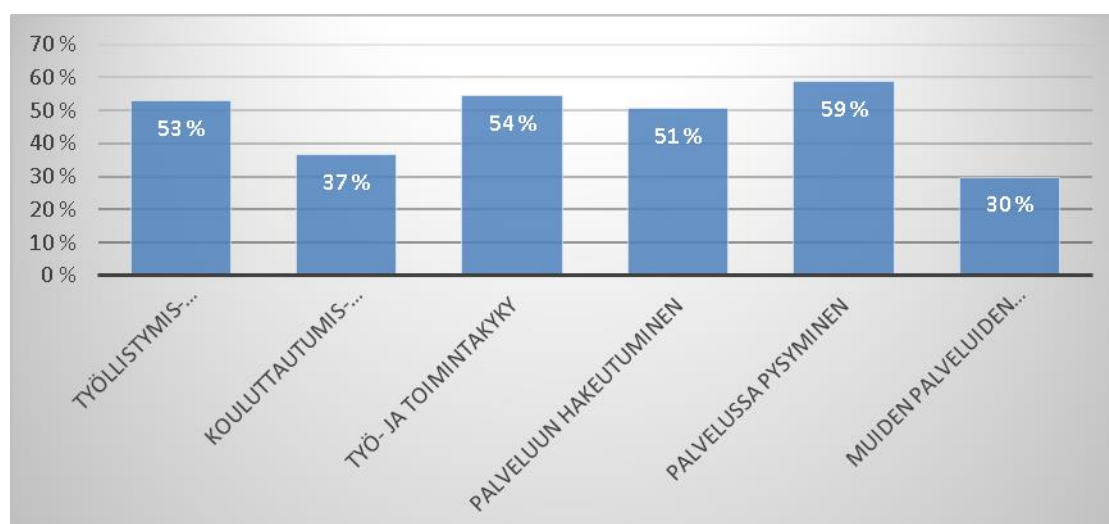
Kolmanneksi eniten positiivisia vastauksia matalan kynnyksen palvelun kriteereistä keräsi *ajanvarauksettomuus*. Yli puolet vastaajista näki sen edistävän kolmea kuu- desta osallisuuden osa-alueesta: *työllistymismahdollisuudet* (62 %), *työ- ja toiminta- kyky* (62 %) ja *palvelussa pysyminen* (54 %). Positiivisten vastausten osuus oli 49 %. Muut matalan kynnyksen palvelun kriteerit eivät kokonaisuudessaan kerännyt mer- kittävästi (yli puolet vastaajista) positiivisia vastauksia. Kuitenkin yksittäisiä positiivi- sia vaikutuksia löytyi: 62 % vastaajista arvioi *lähetettömyyden* edistävän *palvelussa pysymistä* sekä 54 % *työllistymismahdollisuuksia*. Muut kriteerit keräsivät kokonai- suudessaan positiivisia vastauksia seuraavassa järjestyksessä (Kuvio 2): *Lähetettö- myys* (44 % vastauksista), *anonyymiyys* (36 %), *paluumahdollisuus* (36 %). Vähiten osallisuutta palvelussa arvioitiin edistävän *anonyymiyden ja paluumahdollisuuden*, mutta niissäkin hieman yli kolmasosa vastauksista sijoittui asteikon positiiviseen lai- taan.



Kuvio 2. Osallisuuden edistyminen kunkin matalan kynnyksen kriteerin kohdalla.

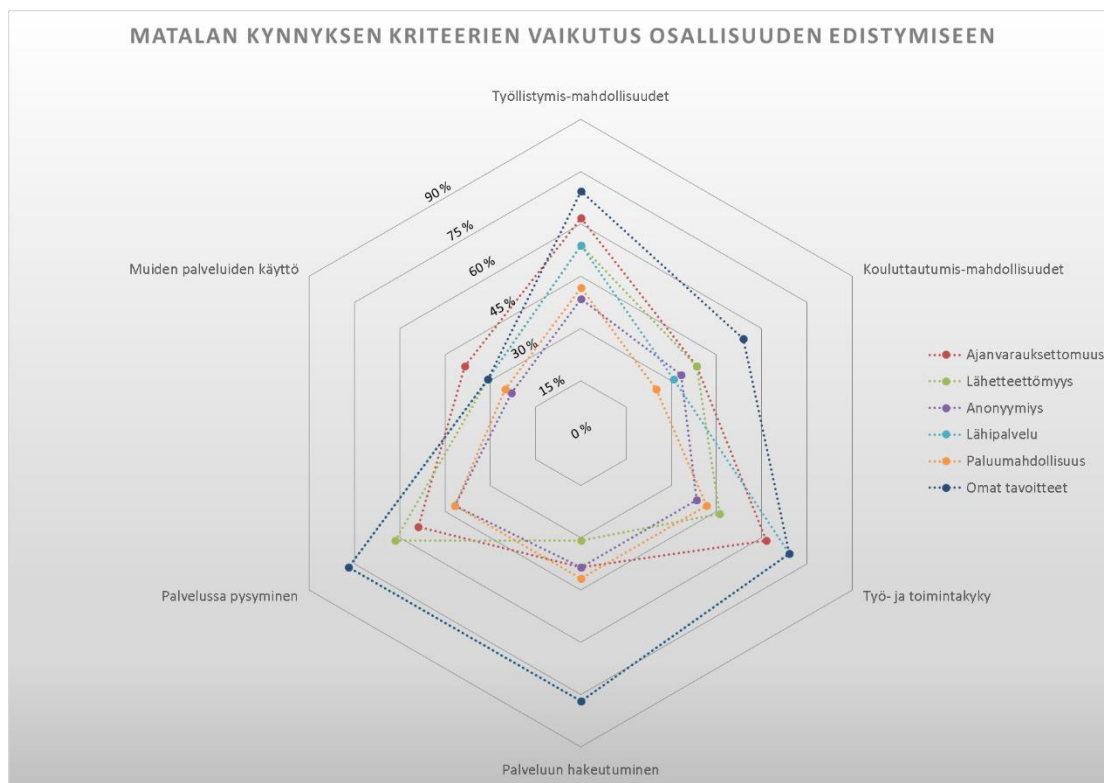
4.3 Osallisuus

Vastausten perusteella palvelu edisti osallisuuden osa-alueista eniten *palvelussa pysymistä* (kuvio 3). Matalan kynnyksen palvelun kriteereistä eniten *palvelussa pysymistä* edisti *omien tavoitteiden hyväksyminen* (77 % vastaajista), *lähipalvelu* (77 %), *lähetteettömyys* (62 %) ja *ajanvarauksettomuus* (54 %). Vastauksista 59 % oli positiivisia, eli niissä nähtiin että matalan kynnyksen kriteerit olivat edistäneet vähän tai paljon *palvelussa pysymistä*. Seuraavaksi eniten palvelun nähtiin edistäneen *työ- ja toimintakykyä* (54 % vastauksista). Matalan kynnyksen palvelun kriteereistä eniten *työ- ja toimintakykyä* näytti edistäneen *lähipalvelu* (69 % vastaajista), *omat tavoitteet* (69 %) sekä *ajanvarauksettomuus* (62 %).



Kuvio 3. Osallisuuden edistyminen kunkin osallisuuden osa-alueen kohdalla.

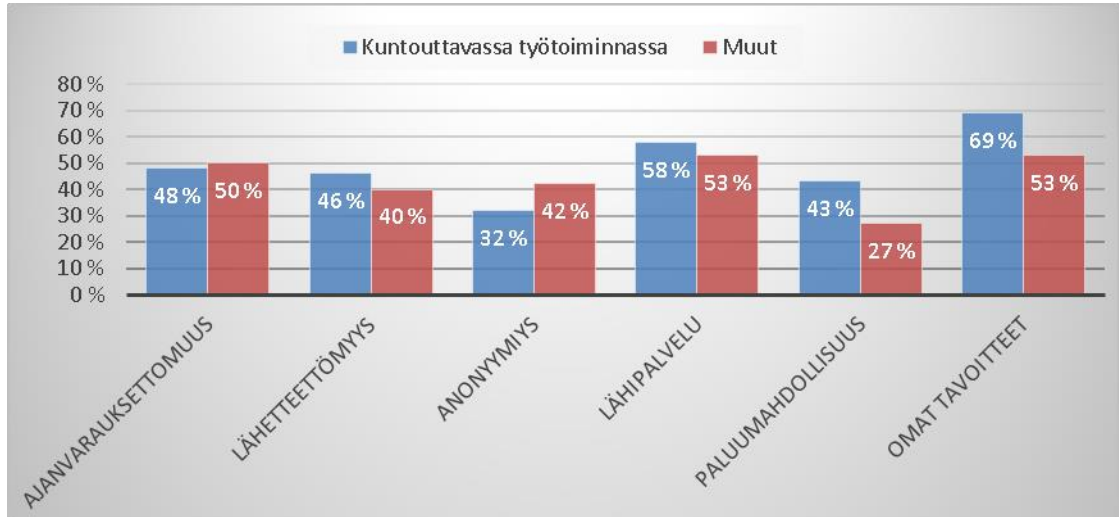
Kuviossa 4 vertaillaan matalan kynnyksen palvelun kriteerien vaikutuksia osallisuuden positiivisten vastausten osuuden perusteella. Kukin osallisuuden osa-alue sijoittuu kuvion yhteen kulmaan ja kukin matalan kynnyksen palvelun kriteeri piirretty värityttynä osoittaen positiivisten vastausten määrän prosentteina jokaisen osallisuuden osa-alueen kohdalla.



Kuvio 4. Matalan kynnyksen palvelun kriteerien ja osallisuuden edistämisen välinen suhde.

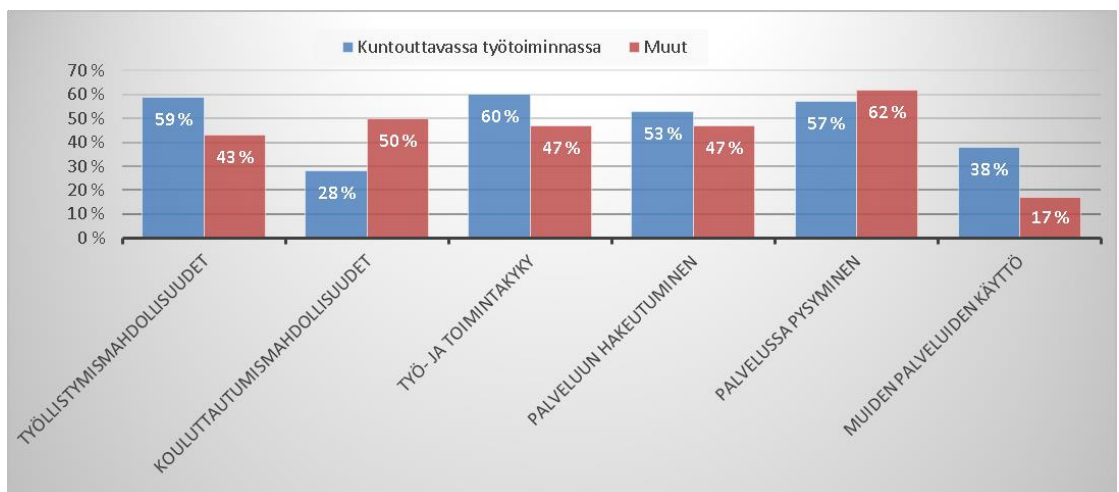
4.4 Kuntouttava työtoiminta ja osallisuus

Vertailtaessa kuntouttavassa työtoiminnassa olevien vastauksia heihin, jotka eivät olleet kuntouttavassa työtoiminnassa, suuria eroja ei löytynyt. Molempien ryhmien vastaukset olivat samansuuntaisia kokonaisaineistoon verrattuna. Molemmilla ryhmillä nousi samat kolme matalan kynnyksen palvelun kriteeriä esille positiivisten vastausten määrän perusteella: *omien tavoitteiden hyväksyminen, lähipalvelu ja ajanvarauksettomuus* (kuvio 5). Kuntouttavan työtoiminnan ryhmän positiivisten vastausten määrä oli neljän kriteerin kohdalla korkeampi kuin toisen ryhmän. Erot olivat yleisesti joitakin prosenttiyksiköitä, mutta *paluumahdollisuuden ja omien tavoitteiden hyväksymisessä* ero oli huomattava. Kuntouttavan työtoiminnan ryhmän positiivisten vastausten määrä *omien tavoitteiden hyväksymisessä palvelussa* oli 69 %, kun toisen ryhmän positiivisten vastausten määrä oli 53 %. *Paluumahdollisuutta* vastaavat prosentit olivat 43 % ja 27 %.



Kuvio 5. Osallisuuden edistyminen kunkin matalan kynnyksen kriteerin kohdalla ryhmittäin.

Hieman suuremmat erot näkyivät kun vertailtiin osallisuuden osa-alueita ja niille annettujen positiivisten vastausten määriä (kuvio 6). Kuntouttavan työtoiminnan ryhmän positiivisten vastausten osuus oli neljällä osallisuuden osa-alueella suurempi kuin toisella ryhmällä: *työllistymismahdollisuudet* (59 % vastaan 43 %), *työ- ja toimintakyky* (60 % vastaan 47 %), *palveluun hakeutuminen* (53 % vastaan 47 %) ja *muiden palveluiden käyttö* (38 % vastaan 17 %).



Kuvio 6. Osallisuuden edistyminen kunkin osallisuuden osa-alueen kohdalla ryhmittäin.

4.5 Palvelu, palveluohjaus ja kuntouttava työtoiminta

Kyselyn väiteosiossa pyydettiin vastaajia arvioimaan erinäisten väitteiden paikkansa-pitävyyttä. Teemat jakoutuivat luottamukseen, lähipalveluun, kuntouttavaan työtoimintaa ja palveluohjaukseen. Kussakin teemassa oli 2 - 3 kysymystä. Luottamuskyksyksissä (Taulukko 2) lähes kaikki vastaukset sijoittuivat skaalan 1 - 5 yläpään, eli väitteiden katsottiin pitävän paikkansa täysin tai enimmäkseen.

Taulukko 2. Väitteiden vastauksien jakaantuminen prosentteina.

Väite	Ei pidä lainkaan paikkaansa	Pitää vain osittain paikkansa	En osaa sanoa	Pitää enimmäkseen paikkansa	Pitää täysin paikkansa	Keskiarvo
Voin kertoa tapaamisessa avoimesti muistakin kuin työllistymiseen liittyvistä asioista	0 %	0 %	23 %	46 %	31 %	4,08
Pidän työntekijöiden tekemiä kirjauksia tietojärjestelmään luotettavina	0 %	0 %	0 %	31 %	69 %	4,69
Jos en olisi tullut asiakkaaksi Huhtasuolle, työttömyyteen liittyvän asian hoitaminen olisi lykkääntynyt	15 %	0 %	8 %	31 %	46 %	3,92
Olisin hakenut Huhtasuolla saamani palvelut muualta, jos en olisi niitä sieltä saanut	15 %	31 %	23 %	8 %	23 %	2,92
Kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan sijainnilla Huhtasuolla oli ratkaiseva merkitys kuntouttavan työtoiminnan aloittamisessa	15 %	0 %	15 %	23 %	46 %	3,85
Kuntouttava työtoiminta edistää/edistäisi työllistymistäni	0 %	0 %	23 %	38 %	38 %	4,15
Kuntouttava työtoiminta parantaa/parantaisi työkykyäni	0 %	0 %	8 %	62 %	31 %	4,23
Palveluohjaus on ollut hyödyllinen työllistymisen kannalta	0 %	0 %	17 %	25 %	58 %	4,42
Palveluohjaus on auttanut parantamaan työkykyäni	8 %	0 %	15 %	38 %	38 %	4
Palveluohjaus on auttanut työttömyyteen liittyvien asioiden selvittämisessä	0 %	0 %	25 %	33 %	42 %	4,17

Kahden ensimmäisen kysymyksen arvioi pitävän paikkansa täysin tai enimmäkseen 77 % ja 100 % vastaajista. Seuraavassa kahdessa lähipalveluun liittyvässä kysymyksissä vastaukset jakaantuivat niin, että lähes 50 % oli täysin samaa mieltä siitä, että työttömyyteen liittyvän asian selvittely olisi lykkääntynyt ilman asiakkuutta Huhtasuon osahankkeessa ja lähes 50 % piti väitettä samojen palveluiden hakemisesta muualta, jos Huhtasuolla niitä ei olisi tarjottu, paikkansapitämättömänä osittain tai

täysin. Myös lähes 50 % vastasi kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan sijainnilla Huh-
tasuolla olleen ratkaiseva merkitys kuntouttavan työtoiminnan aloittamisessa. Väit-
teissä kuntouttavan työtoiminnan työkykyä ja työllistymismahdollisuuksia paranta-
vista vaikutuksista suurin osa vastaajista piti väitteitä täysin tai enimmäkseen paik-
kansapitävänä. Palveluohjaukseen liittyvissä kysymyksissä reilu enemmistö vastauk-
sista sijoittui skaalan yläpäähän.

5 Pohdinta

5.1 Tulosten pohdinta

Kyselyn perusteella vastaajat kokivat olevansa melko työkykyisiä, sillä suurin osa vastauksista sijoittui skaalan yläpäähän, keskiarvon ollessa 3,69. Tulos on lähes sama kuin Elina Aaltion (2015) Työllisyyspalvelujen vaikuttavuus -projektin loppuraportissa, jossa kokeiltiin 34:ssä Työllisyyden kuntakokeiluun osallistuneessa kunnassa Kuntaliitossa kehitettyä toimintakykymittaria vuosina 2013 - 2015. Aaltion raportissa (mts. 17) mittarin työkyvyn vastausten keskiarvo oli 70 %, kun samalle skaalalle muutetuna tulos oli Huhtasuolla 73,8 %. Sinällään tulokset voivat olla hyvinkin tilannesidonnaisia, sillä Arnkilin ym. (2015, 169) Työllisyyden kuntakokeilun seurantatutkimuksen loppuraportissa todetaan Keuruun Työkanava -hankkeessa kokeillun etsivän aikuis-sosiaalityön asiakkaista 80 % kokevan sairauden tai huonon työkyvyn olevan työllistymisen esteenä. Huhtasuolla tällaista suuntausta ei näkynyt, sillä kuntoutusta ei joko koettu tai tiedetty tarvittavan, sillä lähes kaikki vastaajat näkivät koulutuksen tai työn olevan oikea vaihtoehto lähivuosille - vain yksi arvioi kuntoutuksen olevan oikea vaihtoehto.

Huhtasuon kohdalla lähetteistä oli selvästi ollut hyötyä, sillä kolmannes asiakkaista tuli palveluun läheteellä. Tulos noudattelee muualla Jyväskylässä, Muuramessa ja Jämsässä saatuja tuloksia, sillä Arnkilin ym. loppuraportissa (mts. 158) palveluun ohjauttuun yleisimmin TE-toimiston kautta ja omatoimisesti. Tosin loppuraportissa ei mainita Työllisyyden kuntakokeilun omaa kutsua, jolla Huhtasuolle oli tullut asiakkaista kolmannes. Näin ollen vaikuttaa hyvältä vaihtoehdolta pitää palveluun monia reittejä avoinna.

Tapaamisten määrää on vaikea suoraan vertailla muihin tuloksiin. Näyttää kuitenkin siltä, että tapaamisten määrät noudattelevat Aaltion raportin (mts. 14) tuloksia. Siinä on mitattu asiakastapaamisten määrää tunteina ja noin 40 % yksilötapaamisten kestosta sijoittuu välille 2 - 4 tuntia, kun Huhtasuolla arvioitiin noin 46 % tapauksissa tapaamisten määräksi 2 - 4 kertaa. Jos määriä vertaillaan siten, että yksi tunti vastaisi yhtä käyntikertaa, vaikuttaisi siltä, että Huhtasuolla tavattiin asiakkaita hieman

enemmän kuin kuntakokeilukunnissa, jotka olivat mukana Aaltion tutkimuksessa, sillä Huhtasuolla 5 - 7 kertaa työntekijöitä tavanneita oli noin 23 % kun Aaltion raportissa tuntimäärälle 5 - 7 sijoittui noin 16 % asiakkaista. Tosin opinnäytetyön kyselyssä kysyttiin arviota asiakkaan näkökulmasta liukuvalla välillä, kun Aaltion raportissa tuntimäärät perustuivat työntekijöiden tekemiin merkintöihin. Lisäksi tapaamiseen kuluttettu aika voi usein olla alle tunnin, joten prosentit tältä osin tasoittuvat, jolloin eroa ei ainakaan merkittävästi jää.

Huhtasuon asiakkaiden ikäryhmän painotus vaikuttaa olevan erilainen kuin muissa hankkeen kunnissa. Huhtasuolla suurin ikäryhmä oli 25 - 29 -vuotiaat, joita oli 33 % vastaajista, kun muualla Kuntakokeiluissa suurin ikäryhmä oli Arnkilin ym. raportissa (mts. 60) 45 - 54 -vuotiaat, joita oli 32 % asiakkaista. Tosin tämä on tuntunut olevan suuntaus muutenkin Jyväskylän, Muuramen ja Jämsän alueella, sillä raportissa (mts. 158) on nostettu alueella 20 - 29 -vuotiaat yleisimmiksi asiakasryhmäksi edellisen lisäksi. Tosin kunnollista vertailua muihin tutkimuksiin tämän opinnäytetyön tulosten perusteella on vaikea tehdä, sillä ikäryhmät ovat määritelty eri tavoilla.

Työttömyyden kestossa kuntakokeilukunnissa suurimmaksi ryhmäksi nousi Aaltion raportissa (mts. 12) 1 - 2 vuotta työttömänä olleet, joita oli noin 37 % asiakkaista, kun opinnäytetyön kyselyyn vastanneista niitä oli 38 %, joten aineisto tältä osin noudattelee raportin havaintoja. Seuraavat ryhmät kuitenkin eroavat enemmän: 3 - 4 vuotta työttömänä olleet (Huhtasuolla 15 % ja muualla noin 23 %), 5 - 6 vuotta työttömänä olleet (Huhtasuolla 23 % ja muualla 11 %). Erot voivat johtua opinnäytetyön tutkimuksen aineiston koosta tai sitten Huhtasuolla työttömyyden rakenne poikkeaa muista osahankkeista.

Osallisuus ja matalan kynnyksen palvelu

Osallisuuden on katsottu edistyneen kuntakokeiluhankkeissa Arnkilin ym. (mts. 62) mukaan asiakasprosessin jatkuvuuden ja verkostotyön syvenemisen kautta. Lisäksi hankkeissa järjestettiin asiakasraateja ja Huhtasuolla lisäksi asukasraateja, joissa pyrittiin kuulemaan alueen asukkaita. Keinoiksi osallisuuden lisäämiseen Arnkil ym. mai-

nitsevat raportissaan (mts. 64) esimerkiksi yksilölliset alkupalvelut. Kyselyn vastausten perusteella osallisuutta palveluista edistää myös palvelun järjestäminen matalan kynnyksen mallilla.

Aaltion raportissa (mts. 22) tarkasteltiin työllistymisuskoa, jolla tarkoitettiin uskoa työn löytymiseen. Tässä opinnäytetyössä asiaa kysyttiin työllistymismahdollisuuksien edistymisen näkökulmasta. Aaltion raportissa (mts. 23) työllistymisusko oli laskenut seurantatutkimuksen toisella mittauskerralla. Huhtasuolla matalan kynnyksen palvelun nähtiin edistäneen työllistämismahdollisuuksia. Tässä tilanteessa tarvittaisiin vertailua varten toinen kysely Huhtasuon asiakkaille, josta nähtäisiin miten työllistymismahdollisuuksien edistymistä arvioitaisiin pidemmällä aikavälillä. Suurin osa vastaajista kuitenkin oli ollut asiakkaana pidemmän aikaa käyntikertojen perusteella, mutta silti enemmistö arvioi palvelun edistäneen työllistymismahdollisuuksiaan. Tällä perusteella voisi ajatella matalan kynnyksen palvelun edistävän työllistymismahdollisuuksia.

Matalan kynnyksen palvelun kriteerien vastauksissa oli joitakin tutkijaa ihmetyttäneitä asioita, kuten miksi *lähetteettömyys* edisti enemmistön mielestä palvelussa pysymistä, mutta vain kolmanneksen mielestä palveluun hakeutumista. Sen arvioitiin myös edistäneen enemmän työllistymismahdollisuuksia kuin palveluun hakeutumista. Vastaukset pääasiassa kuitenkin olivat odotetun kaltaisia, sillä *ajanvarauksettomuus* ja *lähipalvelu* nousivat kärkikolmikkoon vaikuttavimpina kriteereinä. Yllätyksenä tutkijalle tosin tuli *omien tavoitteiden hyväksyminen palvelussa* -kriteerin huomattavan positiivinen arviointi. Sillä näyttää olleen esimerkiksi palveluun hakeutumisessa enemmän merkitystä kuin ajanvarauksettomuudella. On vaikea sanoa johtuuko tämä esimerkiksi siitä, että vastaajat olivat hakeutuneet maineen perusteella palveluun. Jälkikäteen vaikuttaa ymmärrettävältä miksi omien tavoitteiden hyväksymistä arvioitiin niin positiivisesti: ihmiset arvostavat valinnanvapautta ja mahdollisuutta määritellä itse elämäänsä. Joka tapauksessa, *lähipalvelun, ajanvarauksettomuuden ja omien tavoitteiden hyväksymisen* arvioitiin edistävän osallisuutta hyvin vahvasti koska yhteensä ne keräsivät 18 mahdollisessa osallisuuden osa-alueessa 12:ssa enemmistön positiivisia vastauksia, ja useassa reilulla enemmistöllä. Parhaiten sen arvioitiin edistävän palvelussa pysymistä ja palveluun hakeutumista, joten tällainen

palvelu vaikuttaisi soveltuvan pitkäaikaistyöttömille siinä mielessä, että he saadaan palveluiden piiriin ja sitä kautta voidaan edistää työllistymistä. Tämän puolesta puhuu myös se, että kuntouttavassa työtoiminnassa olevat arvioivat palvelun edistyneen osallisuutta melkein kaikilla osa-alueilla enemmän kuin toiset. Lisäksi kuntouttavassa työtoiminnassa olevat pitivät *paluumahdollisuutta* ja *omien tavoitteiden hyväksymistä* huomattavasti tärkeämpinä kuin toiset. *Ajanvarauksettomuuden, omien tavoitteiden hyväksymisen ja lähipalvelun* vahva esille nouseminen on ymmärrettävää myös Edland-Grytin ja Skatvedtin (2013) tutkimuksen valossa, jossa tutkittiin (mts. 257) huumeiden käyttäjille tarkoitetussa matalan kynnyksen palvelun keskuksessa palvelua estäviä kynnyksiä. Tutkimuksen tuloksena oli, että palvelussa esiintyy kolmenlaisia esteitä: 1) palveluun kirjautuminen, 2) osaamisen kynnyks ja 3) tehokkuuden kynnyks. Palveluun kirjautumisen esteenä saattoi olla (mts. 260) esimerkiksi pelko asiakkuuden seurauksista ja ajanvarauksille saapuminen sekä tieto palvelusta. Osaamisen kynnyksenä esteeksi palveluun hakeutumisessa nousi kykenemättömyys ilmaista tarpeitaan ymmärrettävästi ja tietämättömyys palvelusta sekä sen sisällöstä. Tehokkuuden kynnyksessä esille nousi palvelun tehottomuus ja ohjaaminen muihin palveluihin. Vaikka tutkimus toteutettiin huumeidenkäyttäjien palvelussa, ovat tulokset ymmärrettäviä myös muiden kohdalla.

Väitteiden tulosten perusteella asiakkaat tuntuivat luottavan työntekijöihin ja palveluun. Tulosten mukaan näyttää myös hyvin vahvasti siltä, että ilman Huhtasuon palvelua hyvin monet asiakkaat olisivat jättäneet työllistymiseen liittyvän asian hoitamatta tai sitten se olisi lykkääntynyt tulevaisuuteen. Huhtasuon osahanke näyttää siis avanneen monelle työttömälle mahdollisuuden tarttua toimeen elämäntilanteensa parantamiseksi ja monella nopeuttanut asioiden selvittelyä. Tästä näkökulmasta palvelu toimii. Samanlainen suuntaus näytti olevan kuntouttavassa työtoiminnassa olevilla, jotka arvioivat kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan sijainnilla Huhtasuolla olleen ratkaiseva merkitys työtoiminnan aloittamisessa. Huhtasuolla saatua palveluohjausta myös tunnuttiin arvostavan paljon, joten asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä saamaansa palveluun ja kokeneet päässeensä lähemmäksi työelämää.

5.2 Näkökulmia matalan kynnyksen palveluun

Koska opinnäytetyön kirjoitta suoritti työharjoitteluaan Työllisyyden kuntakokeilussa, avautui mahdollisuus havainnoida matalan kynnyksen palvelun toimimista, josta olisi voinut tehdä esimerkiksi oman kartoittavan tutkimuksensa, mutta tässä opinnäytetyössä päädyttiin eri ratkaisuun. Matalan kynnyksen palvelu pitkäaikaistyöttömille oli kuitenkin melko uusi ilmiö, joten oli aiheellista sisällyttää opinnäytetyöhön myös pohdintaa matalan kynnyksen kriteerien soveltamisesta käytäntöön ja niiden palvelujärjestelmälle luomista haasteista. Mitään systemaattista havainnointia ei asian tiimoilta ole tehty, vaan kyse on työharjoittelussa ja opinnäytetyön kirjoitusprosessissa syntyneistä ajatuksista. Pohdinta on jaoteltu matalan kynnyksen kriteerien mukaisesti.

Ilman ajanvarausta tapahtuva palvelu madaltaa kynnystä hakeutua palveluihin. Tämä mahdollistaa palvelun käytön oman ja perheen aikataulun mukaisesti ja käynnin voi yhdistää esimerkiksi kaupassa käyntiin. Niille päihde- ja mielenterveysongelmien kanssa kamppaileville, joilla on vaikeuksia hakeutua palveluihin tai tulla sovitulle ajalle, ajanvarauksettomuus madaltanee kynnystä hakeutua palveluun. Haittapuolena voi olla se, että asiakkaita tulee liikaa ja kenties liian kevyin perustein. Tällöin se voi viedä resursseja suunnitelmallisesta ja pitkäjännitteisestä työskentelystä muiden asiakkaiden kanssa. Kaiken kaikkiaan ilman ajanvarausta toimiva työttömien matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelut helpottaa sekä työttömän että järjestelmän tilannetta, kun ongelmalliseen tilanteeseen syntyy mahdollisuus puuttua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, eikä työttömyys pitkity työttömien palveluiden jähmeyden vuoksi.

Lähetteettömyys oletettavasti vähentää järjestelmän työmäärää silloin, kun kyse ei ole erityiseen ongelmaan liittyvästä palvelusta, kuten psykiatriasta. Esimerkiksi työkykyarvio on hyvä porrastaa lähetteellä siten, että asiakkaan tilanteesta tehdään alustava arvio ensin. Lähetteettömyys, kuten ilman ajanvaraustakin tapahtuva palveluohjaus, lisää työttömien mahdollisuuksia vaikuttaa omaan tilanteeseensa ja siten madaltaa kynnystä päästä osalliseksi yhteiskunnan tarjoamista palveluista. Riskinä saat-

taa olla kuitenkin asiakasmäärän kasvu siten, että palveluun syntyy jonoa. Ilman ajanvarausta ja lähetettä toimiva palvelu voisi siis kuormittaa ja tukkia palvelua, mutta kyse lienee silloin enemmänkin palveluiden määrän tai laadun puutteessa. Lähetete ja läheteteettömyys voi toimia myös rinnan siten, että muilla tahoilla, kuten TE-toimistolla ja sosiaalitoimella, on mahdollisuus ohjata asiakas lähetteellä palveluohjaukseen, jolloin asiakkaalla säilyy kiinteä ohjaus palveluihin ja eteneminen soveltuvaan palveluun turvataan.

Päihtymyksen salliminen oli ongelmallisin matalan kynnyksen palveluiden kriteereistä työttömien palveluista puhuttaessa. Päihteiden vaikutuksenalaisena oleva asiakas voi kuormittaa työntekijöitä ja luoda uhkatilanteita, jos asiakas käyttäytyy aggressiivisesti tai ei ole orientoitunut asioidensa hoitoon tapaamissa. Asiakkaalla voi myös olla vaikeuksia muistaa sovittuja asioita ja on kyseenalaista, että ymmärtääkö päihtynyt henkilö mitä on sopimassa, tai mihin on sitoutumassa. Tosin matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelut sopivat mielestäni myös lievästi päihtyneille henkilöille, sillä jos asiakkaalla on vakava päihdeongelma, on kohtuutonta odottaa, että asiakas vaikeassa elämäntilanteessa ei saisi ohjausta ja neuvontaa ongelmiinsa. Samankaltainen tilanne voisi olla, kun masentunut ei saisi palvelua ollessaan masentunut. Työntekijöiden turvallisuus ja asiakkaan oikeusturva ovat tarkkaa huomiota vaativia seikkoja, mutta ne ovat ratkaistava jotenkin muuten kuin kieltämällä päihdeongelmaiselta oikeus palveluihin, joihin muillakin kansalaisilla on oikeus.

Nimettömyys voi madaltaa kynnystä hakeutua palveluohjaukseen ja sitä voidaan toteuttaa myös niin, että asiakastapaamisesta ei kirjata tietojärjestelmään mitään. Tällainen mahdollisuus voi edesauttaa sellaisten ihmisten hakeutumista palveluiden piiriin, joilla on ennakkoluuloja järjestelmää kohtaan ja pelkäävät joutuvansa ”järjestelmän rattaisiin”. Riskinä voi tietenkin taas olla asiakasmäärän liiallinen kasvu. Se voi heikentää myös järjestelmän tehokkuutta, jos nimettömällä asiakkaalla on asiakkuus toiseen samankaltaiseen palveluun, jolloin tehdään turhaa päällekkäistä työtä. Asiakasmäärän kasvu ja päällekkäinen työ voi olla myös osoitus puutteellisista tai sopimattomista palveluista tai palveluprosesseista. Huhtasuolla tapahtuvassa palvelussa

ei kuitenkaan ollut mahdollisuutta täyteen anonyymiyteen, sillä sovitusta tapaamisista tuli tehdä merkintä sosiaalipalvelujen asiakastietojärjestelmään. Keskustelun sisällöstä ei kuitenkaan tarvinnut merkitä järjestelmään mitään, jos asiakas näin halusi.

On vaikea arvioida mitä olisi tapahtunut, jos Huhtasuon osahankkeessa olisi tarjottu palveluja kaikille Jyväskylän pitkäaikaistyöttömille. Tutkimusajankohtana ongelmaksi olisi varmaankin muodostunut se, että Huhtasuon kaltaista palveluohjausta ei saanut muualta, jolloin palvelu olisi saattanut ruuhkautua. Silloin matalan kynnyksen idea ei olisi toteutunut, sillä työntekijöillä ei olisi ollut aikaa palvella ilman ajanvarausta. Toisaalta vapaille ajoille voisi varata työaika viikosta, jolloin muu aika jäisi ajanvarauksen tehneille asiakkaille. Palveluiden jalkautumisen idea, tai lähipalvelu, kärsisi jos kotipaikka -kriteeriä ei olisi. Koska Huhtasuon mallin ideana oli juuri tuottaa palvelut paikallisesti, lähellä alueen asukkaita, ja tarkastella tämän vaikutusta alueen työttömien tilanteeseen, ei kotipaikka -kriteeriä voinut poistaa. Jos tilanne olisi se, että samanlaista palvelua saisi muualtakin, voisi palveluiden laadun kehittämisen näkökulmasta olla hyvä ajatus antaa asiakkaiden valita itse toimipisteensä. Silloin kun asiakkailla on oikeus valita palvelunsa, pakottaa se myös palvelut kehittymään ja vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin.

Luottamuksellisuuden tulisi olla itsestänselvyyttä sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden ammattietiikassa. Asiakkaalle tulisi kertoa esimerkiksi mitä hänestä kirjoitetaan ja mihin. Asiakkaalta pyydettiin Huhtasuolla aina suostumus yhteistoimintaan ja siinä tapahtuvaan tietojen vaihtamiseen ja käyttöön. Asiakkaan tulisi myös aina pystyä vaikuttamaan mitä hänestä kirjataan järjestelmään. Eräs tapa tähän on esimerkiksi pitää asiakkaalle näyttö auki siten, että hän näkee mitä työntekijä hänestä kirjoittaa. Tällöin asiakas voi puuttua väärinymmärryksiin ja samalla kirjaamisprosessista tulee läpinäkyvämpi, joka osaltaan pienentää valtaeroa viranomaisen ja asiakkaan välillä. Toimintatapa lisää asiakkaiden luottamusta palveluun ja vähentää pelkoa väärinymmärrykseksi tulemisesta.

Paluumahdollisuus ja retkahdusten sietäminen edesauttaa asiakkaiden pysymistä palvelussa ja mahdollistaa etenemisen, vaikka hitaan sellaisen. Huhtasuon mallissa paluumahdollisuus oli aina, sillä palvelu oli tarkoitettu kaikille pitkäaikaistyöttömille

ja sitä sai hakea aina uudelleen, jos tarvitsi palveluohjausta. Kuntouttavan työtoiminnan osalta asia on ongelmallisempi, sillä jos asiakas keskeyttää sen ilman hyväksyttävää syytä, joutuu hän toimenpiteiden kohteeksi ja menettää työttömyyskorvauksensa määräajaksi, mutta asiointi voi silti vielä jatkua. Tämä on hieman ristiriidassa ainakin niin kutsutun ylläpitävän kuntouttavan työtoiminnan kanssa, sillä asiakkaina voi olla päihde- ja mielenterveysongelmaisia, jotka kyllä hyötyvät työtoiminnasta, mutta eivät välttämättä alussa pysty sitoutumaan siihen tarpeeksi. Tosin aktiivinen päihdeongelma voi muodostua riskitekijäksi kuntoutujan, tai muiden työturvallisuuden kannalta, jolloin asiaan tulee tietenkin puuttua – päihtymystä itse työtoiminnassa ei voida sallia työturvallisuuden ja oikeusturvan vuoksi.

Kaikkien motiivien hyväksyminen palvelussa lienee resurssikysymys. Jos resursseja on rajoitetusti, kuten yleensä, on palvelun soveltuvuutta mietittävä tarkemmin. Työllisyshoidon näkökulmasta motiivi tulisi olla työllistyminen ja työllistymisen edistäminen, mutta asiakasrajapinnassa toimiessa asia voi näyttäytyä eri tavalla. Erilaiset motiivit voidaan sallia, jos se kokonaisuudessaan edistää asiakkaan työllistymismahdollisuuksia. Joskus kontakti täytyy säilyttää ja pitää ”ovi avoinna”, kunnes tulee oikea hetki viedä asioita eteenpäin. Mahdollisia motiiveja voi olla esimerkiksi karenssin välttäminen, työn löytäminen, huolet terveydentilasta, kuntouttavan työtoiminnan aloittaminen, koulutusvaihtoehtojen miettiminen tai eläkkeelle pääsy. Huhtasuolla saatavassa palvelussa asiakas sai myös itse asettaa tavoitteensa. Tavoitteena ja tuloksena saattoi olla se, että työtön ilmoittautuu työttömäksi työnhakijaksi, tai varaa ajan aikuissosiaalityöhön. Jos asiakas halusi jäädä asiakkaaksi, hänen kanssaan laadittiin yhdessä palvelusuunnitelma, jossa nimettiin konkreettisia tekoja työllisyystilanteen parantamiseksi. Tällöinkin tavoitteet pyrittiin asettamaan helposti saavutettaviksi, vaikka taustalla vaikuttava tekijä olisikin hitaasti saavutettava työllistyminen. Tavoite saattoi olla ensi alkuun esimerkiksi käyminen työttömien terveystarkastuksessa, tai kuntouttavan työtoiminnan toimintapaikkojen pohdinta. Toisaalta, jos palveluohjauksen myötä ei synny mitään tavoitteita tai tavoitteita ei saavuteta, voi olla ajankoh- taista päättää asiakkuus, tai pyrkiä siirtämään asiakas johonkin soveltuvampaan palveluun. Toinen näkökulma on asettaa tavoitteeksi aina kontaktin ylläpitäminen, jol-

loin voidaan odotella tilanteen parantumista ja sitten alkaa asettaa muitakin tavoitteita. Kaakisen ym. (2003) määrittelemät kriteerit tuntuvat soveltuvan hyvin myös pitkäaikaistyöttömien palveluihin. Huhtasuon matalan kynnyksen palvelun malli on tuntunut olevan toimiva ratkaisu työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmasta. Malli tuo tietenkin omat haasteensa ja sen toteuttaminen vaatii jatkuvaa kehittämistä.

5.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Yleistettävyydellä tarkoitetaan sitä, keihin/mihin ihmisryhmiin tutkimuksen tuloksia voidaan yleistää, eli voidaanko tutkimustulosten perusteella sanoa jotain ihmisistä, jotka eivät osallistuneet tutkimukseen, mutta muulla tavalla ovat samankaltaisessa(verrannollisessa) tilanteessa kuin tutkittavat. Kyselyyn oli mahdollisuus osallistua kaikilla Huhtasuon suuralueen pitkäaikaistyöttömillä. Suppeammin voidaan sanoa, että perusjoukko oli Huhtasuon suuralueen pitkäaikaistyöttömät, jotka tutkimusajankana olivat osahankkeen asiakkaita ja/tai kävivät kylätoimistolla asioimassa osahankkeen työntekijöiden kanssa. Voidaan olettaa että kyselyyn vastanneet eivät eroa muista osahankkeen asiakkaista merkitsevästi, jolloin vastaukset voidaan yleistää Huhtasuon osahankkeen muihinkin asiakkaisiin. Vastaajat tuskin eroavat muistaakaan Huhtasuon suuralueen pitkäaikaistyöttömistä mitenkään merkitsevästi, paitsi siltä osalta että vastaajista puuttuvat sellaiset henkilöt, jotka eivät ole kutsusta huolimatta tulleet asiakkaiksi. Tästä laajemmin ajateltuna voidaan kysyä, eroaako Huhtasuon suuralueen pitkäaikaistyöttömät Jyväskylän muiden alueiden pitkäaikaistyöttömistä ja sitä kautta maan muista pitkäaikaistyöttömistä. Kohderyhmän pienuuden vuoksi tosin tällaisia johtopäätöksiä ei voitu vetää.

Tutkimuksen validius tarkoittaa Hirsjärvi(2005, 216) mukaan tutkimuksen ”...*kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata*” ja reliabelius tutkimuksen kykyä antaa ei-satunnaisia tuloksia. Yleisesti ottaen kyselyissä on ongelmana (mts. 216 - 217) se, että ymmärtääkö vastaajat kysymykset keskenään samalla tavalla ja yleisesti samalla tavalla kuin kysymysten laatija on ne tarkoittanut ymmärrettäväksi. Voidaan pohtia kuinka paljon kyselyssä kysytyt matalan kynnyksen kriteerit vaikuttivat osallisuuden

edistymiseen. Vaikka kysyttiin suoraan esimerkiksi ajanvarauksettomuuden vaikutusta palvelussa pysymiseen, voidaan pohtia onko se ainoa selittävä ja vaikuttava tekijä. Voisiko palvelussa pysymistä selittää esimerkiksi positiiviset kokemukset palvelusta? Lisäksi voidaan pohtia millä tavalla osallisuus on edistynyt. Onko olemassa jotain selkeästi mitattavaa osallisuutta? Kuvaavatko vastaukset todella osallisuuden edistymistä jotenkin konkreettisesti, vai onko osallisuuden edistyminen aina vain kokemus osallisuudesta, ja vaikuttaako tämä kokemus konkreettisesti ihmisen valintoihin?

Tuloksissa päädyttiin tarkastelemaan kahden vastausryhmän eroja: ne joiden mielestä matalan kynnyksen palvelun kriteerit ovat edistäneet osallisuutta, ja ne joiden mielestä niillä ei ole ollut vaikutusta. Asiaa olisi voinut tarkastella myös esittämällä vastausten jakaantumista jokaiseen vastausryhmään (1 - 5). Tosin vastaajamäärä oli niin pieni, että eroja ei ollut mielekästä tarkastella näin tarkasti. Korrelaatiokertoimien tarkastelu olisi ollut myös mielenkiintoista, mutta otannan pienuuden vuoksi se ei ollut mahdollista. Kuitenkin alkuperäisessä kysymyksessä oli juuri tätä tarkoitusta varten laadittuja kysymyksiä, kuten perustiedot sekä muutama kysymys esimerkiksi luottamuksesta. Ajatuksena oli löytää vastauksia osittain selittäviä tekijöitä esimerkiksi luottamuskysymyksistä, jossa ajatuksena oli, että luottamusta ja avoimuutta korostaneet vastaajat olisivat vastanneet myös muihin kysymyksiin positiivisemmin. Mielenkiintoista olisi ollut myös vertailla eri ikäryhmien vastauksia, jolloin olisi saatu tarkempaa tietoa siitä, että soveltuuko palvelu joillekin ikäryhmille paremmin kuin muille. Samankaltaisia johtopäätöksiä olisi voinut tehdä työttömyyden keston perusteella.

Matalan kynnyksen palvelua olisi voinut tutkia myös toisesta näkökulmasta. Yksi tapa olisi ollut kysyä suoraan asiakastyytyväisyys-tyyppisesti kuinka hyödyllisenä/tärkeänä vastaaja pitää eri kriteereitä. Tällöin tutkimus olisi kuitenkin jäänyt hieman pintapuoliseksi, sillä nimenomaan vaikutusten tutkiminen tuo esille merkitsevämpää tietoa kuin pelkkä mielipide siitä, että vastaaja pitää kysytyjä kriteereitä hyvinä ja hyödyllisinä. Toinen tapa tutkia asiaa olisi ollut pitkittäistutkimus esimerkiksi niin, että seurataan osallisuuden kokemuksia pitemmällä aikavälillä ja kenties dokumentteja käyt-

täen etsitään vastauksia siihen, miten palvelu on vaikuttanut asiakkaiden tilanteeseen. Tosin näin massiiviseen työhön ei opinnäytetyön puitteissa ollut mahdollisuuksia.

Matalan kynnyksen palvelun vaikutusta olisi voinut tutkia osallisuuden edistymisen lisäksi myös muilla tavoilla. Asiakastytyväisyyskysely-tyyppisen tutkimuksen lisäksi olisi voinut selvittää esimerkiksi mihin palveluihin asiakkaat ohjautuvat ja laatia jonkinlaista kuvausta palvelupoluista. Samankaltaisesti olisi voitu yrittää kartoittaa, että minkälaisiin ongelmiin asiakkaat ovat saaneet ratkaisun, tai minkälaisiin ongelmiin matalan kynnyksen palvelu parhaiten soveltuu. Yhtenä mahdollisuutena olisi ollut myös selvittää matalan kynnyksen palvelun vaikutusta kuntouttavaan työtoimintaan. Mielenkiintoista olisi ollut myös selvittää palvelun vaikutusta työllistymiseen ja koulutukseen hakeutumisessa sekä siihen pääsemisessä.

Lähteet

Arnkil, R., Spangar, R., Jokinen, R., Tuusa, M., Pitkänen, S. 2015. Kokonaisvoimavarat käyttöön työllisyyden edistämiseksi. Työllisyyden kuntakokeilun (2012 - 2015) seuranta tutkimuksen loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 47/2015.

Edland-Gryt, M., Skatvedt, A.H. 2012. Thresholds in a low-threshold setting: An empirical study of barriers in a centre for people with drug problems and mental health disorders. Artikkelit lehdessä International Journal of Drug Policy Vol. 24(3) 257 – 264.

Eurooppa 2020 -strategia, Suomen kansallinen ohjelma, kevät 2013. Valtiovarainministeriön julkaisuja 10a/2013.

Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi HE 164/2014 vp. Valtion säädöstietopankki Finlex. Viitattu 15.4.2016.
<http://www.finlex.fi/>, hallituksen esitykset.

Hirsijärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. 11. painos. Tammi: Helsinki.

Jyväskylän kaupungin talousarvio 2015. 2014. Jyväskylän kaupunki. Viitattu 25.3.2016. http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/72182_talousarvio_2015.pdf

Jyväskylän kaupunkistrategia 15.12.2014. Jyväskylän kaupunki. Viitattu 25.3.2016.
http://www.jyvaskyla.fi/strategia_ ja_hankkeet/kaupunkistrategia

Jyväskylän kaupunki. Tietoja Jyväskylästä suuralueittain 08/2015. Viitattu 25.3.2015.
<http://www.jyvaskyla.fi/>, tilastotietoa.

Kaakinen, J., Törmä, S., Huotari, K., Inkeroinen, T. 2003. RAY:n rahoittaman huumeiden vastaisen työn ja matalan kynnyksen palvelujen merkitys. Avustustoiminnan raportteja 10. Sosiaalikehitys Oy: Helsinki.

Kaupunkipolitiikan toimenpideohjelma 2012 - 2015. 2012. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 25.3.2016. https://www.tem.fi/files/33496/Kaupunkipolitiikan_toimenpideohjelma.pdf

Keski-Suomen hyvinvointistrategia 2020. Neljä hyvinvointilupausta keski-suomalaisille. 2011. Keski-Suomen liitto: Jyväskylä. Viitattu 11.4.2016.
http://www.keskisuomi.fi/filebank/22141-Keski-Suomen_hyvinvointistrategia_2020.pdf

Työministeri Ihalainen: puolet pitkäaikaistyöttömistä laajan kuntakokeilun piiriin. Työ- ja elinkeinoministeriön tiedote 27.8.2012. Viitattu 18.4.2016.
https://www.tem.fi/files/33961/Kuntakokeilutiedote_270812.pdf

L 189/2001. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Valtion säädöstietopankki Finlex. Viitattu 11.4.2016. <http://www.finlex.fi/>, ajantasainen lainsäädäntö.

L 1350/2014. Laki kuntien velvoitteiden ja ohjauksen vähentämistä ja monialaisten toimintamallien tukemista koskevista kokeiluista. Valtion säädöstietopankki Finlex. Viitattu 16.4.2016. <http://www.finlex.fi>, säädökset alkuperäisinä.

L 1370/2014. Laki työttömyysturvalain muuttamisesta. Valtion säädöstietopankki Finlex. Viitattu 11.4.2016. <http://www.finlex.fi>, säädökset alkuperäisinä.

Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Hallituksen julkaisusarja 10/2015.

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 22.6.2011. Viitattu 11.4.2016. <http://valtioneuvosto.fi/tietoa/historiaa/hallitusohjelmat>

Raivio, H., Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline - palvelut ovat, teoksessa Era, T. (toim.) Osallisuus - oikeutta vai pakkoa?. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012 - 2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1. Sosiaali- ja terveysministeriö: Helsinki. Viitattu 25.3.2016. <http://www.stm.fi/>, julkaisut.

Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. Sosiaali- ja terveystalouden strategia. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2011:1. Sosiaali- ja terveysministeriö: Helsinki. Viitattu 11.4.2016. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3106-0>

Syrjäytymistä vähentävä toimenpideohjelma - syrjäytymistä, köyhyyttä ja terveyden ongelmia vähentävä poikkiallinen toimenpideohjelma: toimeenpanon välikatsaus. Sosiaali- ja terveysministeriö 2013.

Työ- ja elinkeinoministeriön työnvälitystilasto. Suomen virallinen tilasto (SVT). Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 11.4.2016. <http://www.stat.fi/til/tyonv/index.html>

Työllisyyden kuntakokeilun hankesuunnitelma 2014. Viitattu 25.3.2016. http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/em-beds/jyvaskylawwwstructure/66706_Hankesuunnitelma_2014.pdf

Työllisyyden kuntakokeilun loppuraportti. viitattu 25.3.2016. <http://www.jyvaskyla.fi/tyo/kuntakokeilu>

Työllisyyden kuntakokeilun toimintasuunnitelma 2014. Viitattu 25.3.2016. http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/em-beds/jyvaskylawwwstructure/66706_Hankesuunnitelma_2014.pdf

Työllisyyden kuntakokeilun vuosikertomus 2014. Viitattu 25.3.2016. http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/em-beds/jyvaskylawwwstructure/73388_Kuntakokeilu_vuosik_rgb2.pdf

Törmä, S. 2009. Matala kynnys - pelkkä retorinen lupaus?. Artikkelit lehdessä Janus vol. 17(2) 164 - 169.

Yhteenveto sosiaalihuoltolain lausuntojen keskeisestä sisällöstä. Sosiaali- ja terveysministeriö.

Valtakunnalliset alueiden kehittämistavoitteet 2011 - 2015. 2012. Taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristöllisesti kestävä Suomi. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 5/2012.

World Health Organization. 2013. How to use the ICF: A practical manual for using the International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF). Exposure draft for comment. Geneva: WHO.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake



Kysely Työllisyyden kuntakokeilun Huhtasuon osahankkeen asiakkaille

1. Huhtasuolla voit asioida palveluohjaajilla myös ilman ajanvarausta. Arvioi onko ilman ajanvarausta toimiva palvelu edistänyt omalla kohdallasi seuraavia asioita

	Haittasi paljon	Haittasi vähän	Ei vaikutusta	Edisti vähän	Edisti paljon
Työllistymismahdollisuuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutusmahdollisuuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ- ja toimintakykyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka paljon ilman ajanvarausta toimiva palvelu edisti tähän palveluun hakeutumista?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka paljon ilman ajanvarausta toimiva palvelu edisti tässä palvelussa pysymistä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka paljon ilman ajanvarausta toimiva palvelu edisti muiden palveluiden käyttöä? (esimerkiksi terveydenhuolto, mielenterveyspalvelut, päihdepalvelut)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Huhtasuolle tulee paljon asiakkaita läheteellä muista palveluista, mutta palveluun voi hakeutua myös itse. Arvioi onko läheteettömyys edistänyt omalla kohdallasi seuraavia asioita (Läheteellä voi tulla esimerkiksi TE-toimistosta, sosiaalihuollosta ja terveydenhuollosta)

	Haittasi paljon	Haittasi vähän	Ei vaikutusta	Edisti vähän	Edisti paljon
Työllistymismahdollisuuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutusmahdollisuuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ- ja toimintakykyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka paljon ilman lähetettä toimiva palvelu edisti tähän palveluun hakeutumista?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka paljon ilman lähetettä toimiva palvelu edisti tässä palvelussa pysymistä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka paljon ilman lähetettä toimiva palvelu edisti muiden palveluiden käyttöä? (esimerkiksi terveydenhuolto, mielenterveyspalvelut, päihdepalvelut)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Huhtasuolla voi halutessasi asioida työttömien palvelutarvearvioinnissa ja palveluohjauksessa niin, että sinusta ei tehdä yhteydenottoilmoituksen lisäksi muita merkintöjä tietojärjestelmään. Arvioi onko tämä mahdollisuus edistänyt omalla kohdallasi seuraavia asioita

	Haittasi paljon	Haittasi vähän	Ei vaikutusta	Edisti vähän	Edisti paljon
Työllistymismahdollisuuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutusmahdollisuuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ- ja toimintakykyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka paljon mahdollisuus asioida nimettömänä edisti tähän tähän palveluun hakeutumista?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka paljon mahdollisuus asioida nimettömänä edisti tässä tässä palvelussa pysymistä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka paljon mahdollisuus asioida nimettömänä tässä palvelussa edisti muiden palveluiden käyttöä? (esimerkiksi terveydenhuolto, mielenterveyspalvelut, päihdepalvelut)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Huhtasuolle on kokeiluluontoisesti järjestetty työttömien palvelu lähipalveluna, eli se sijaitsee asuinalueella. Arvioi onko lähipalvelu edistänyt omalla kohdallasi seuraavia asioita					
	Haittasi paljon	Haittasi vähän	Ei vaikutusta	Edisti vähän	Edisti paljon
Työllistymismahdollisuuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutusmahdollisuuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ- ja toimintakykyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka paljon lähipalveluna toteutettu palvelu edisti tähän palveluun hakeutumista?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka paljon lähipalveluna toteutettu palvelu edisti tässä palvelussa pysymistä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka paljon lähipalveluna toteutettu palvelu edisti muiden palveluiden käyttöä? (esimerkiksi terveydenhuolto, mielenterveyspalvelut, päihdepalvelut)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Huhtasuolla tarjottavaan palveluun voi palata takaisin ilman sanktioita, vaikka et olisi tullut sovittuihin tapaamisiin. Arvioi onko paluumahdollisuus edistänyt omalla kohdallasi seuraavia asioita					
	Haittasi paljon	Haittasi vähän	Ei vaikutusta	Edisti vähän	Edisti paljon
Työllistymismahdollisuuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutusmahdollisuuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ- ja toimintakykyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka paljon paluumahdollisuus edisti tähän palveluun hakeutumista?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka paljon paluumahdollisuus edisti tässä palvelussa pysymistä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka paljon paluumahdollisuus tässä palvelussa edisti muiden palveluiden käyttöä? (esimerkiksi terveydenhuolto, mielenterveyspalvelut, päihdepalvelut)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Asiakkaana ollessasi voit itse määritellä mitä palvelulla tavoittelet ja asettaa itsellesi sellaiset tavoitteet joihin pystyt kykeneväsi. Arvioi onko eri tavoitteiden hyväksyminen edistänyt omalla kohdallasi seuraavia asioita. (tavoite voi olla esimerkiksi työllistyminen, kuntouttavan työtoiminnan aloittaminen, karenssin purku, eläkkeelle hakeutuminen tai neuvojen hakeminen)

	Haittasi paljon	Haittasi vähän	Ei vaikutusta	Edisti vähän	Edisti paljon
Työllistymismahdollisuuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutusmahdollisuuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ- ja toimintakykyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka paljon eri tavoitteiden hyväksyminen edisti tähän palveluun hakeutumista?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka paljon eri tavoitteiden hyväksyminen edisti tässä palvelussa pysymistä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka paljon eri tavoitteiden hyväksyminen tässä palvelussa palvelussa edisti muiden palveluiden käyttöä? (esimerkiksi terveydenhuolto, mielenterveyspalvelut, päihdepalvelut)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Arvioi kuinka hyvin seuraavat väittämät pitävät paikkansa kun olet ollut asiakkaana Työllisyyden kuntakokeilussa Huhtasuolla

	Ei pidä lainkaan paikkaansa	Pitää vain osittain paikkansa	En osaa sanoa	Pitää enimmäkseen paikkansa	Pitää täysin paikkansa
Voin kertoa tapaamisessa avoimesti muistakin kuin työllistymiseen liittyvistä asioista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pidän työntekijöiden tekemiä kirjauksia tietojärjestelmään luotettavina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jos en olisi tullut asiakkaaksi Huhtasuolle, Huhtasuolle, työttömyyteen liittyvän asian hoitaminen olisi lykkääntynyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olisin hakenut Huhtasuolla saamani palvelut muualta, jos en olisi niitä sieltä saanut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan sijainnilla Huhtasuolla oli ratkaiseva merkitys kuntouttavan työtoiminnan aloittamisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuntouttava työtoiminta edistää/edistäisi työllistymistäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuntouttava työtoiminta parantaa/parantaisi työkykyäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluohjaus on ollut hyödyllinen työllistymisen kannalta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluohjaus on auttanut parantamaan työkykyäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Kuinka monta kertaa olet tavannut Työllisyyden kuntakokeilun työntekijää asiakkuutesi aikana?

- 1
- 2 - 4
- 5 - 7
- 8 - 10
- yli 10 kertaa

13. Oliko sinulla ajanvarausta?

- Minulle oli varattu tapaamisaika
- Tulin ilman ajanvarausta paikalle

14. Hakeuditko tähän palveluun itse vai tulitko läheteellä?

- Tulin Työllisyyden kuntakokeilun kutsulla
- Tulin läheteellä (esim. TE-toimistosta tai aikuisosiaalityöstä)
- Hakeuduin itse

15. Minkä seuraavista koet olevan oikea vaihtoehto kohdallasi lähitulevaisuudessa? (jos useampi vaihtoehto, valitse tärkein)

- Työ
- Koulutus
- Kuntoutus
- Hoito
- Työkyvyttömyyseläke
- Työttömyys

16. Arvioi tämänhetkinen työkykysi asteikolla 1 - 5, jossa 1 tarkoittaa työkyvyttöä ja 5 tarkoittaa täysin työkykyistä. Työkyky muodostuu fyysisistä ja henkisistä voimavaroista.

	1	2	3	4	5
Tämänhetkinen työkyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Oletko kuntouttavassa työtoiminnassa?

- Kyllä
 - En
- 

Liite 2. Saatekirje

Hei

Teen tutkimusta työttömien palvelusta Huhtasuolla. Kerään kyselyllä tietoa Työllisyyden kuntakokeilun Huhtasuon osahankkeen asiakkailta siitä, miten asiakkaat kokevat palvelun. Tietoa käytetään työttömien palveluiden kehittämisessä, joten vastauksesi on erittäin tärkeä.

Kyselyyn vastaaminen vie 5 - 10 minuuttia. Vastaaminen on mahdollista paperilomakkeelle tai tablettia käyttäen Huhtasuon kylätoimistolla.

Lisätietoa saat Työllisyyden kuntakokeilun Huhtasuon osahankkeen työntekijöiltä ja paikalla olevalta kuntoutuksenohjaajaopiskelijalta. Kyselyyn vastataan nimettömästi, eikä tietoja voida yhdistää sinuun. Jos haluat vastata kyselyyn kotona, ota yhteyttä sähköpostilla kyselyn tekijään, niin saat linkin vastauksena sähköpostiisi.

Kuntoutuksenohjaajaopiskelija Teijo Osma