



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Hanna-Mari Hietamäki & Henna Tihinen

HENKINEN HYVINVOINTI JA YKSI- LÖLLISYYS TYP-PALVELUSSA

Työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia

Sosiaali- ja terveysala
2019

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Hanna-Mari Hietämäki & Henna Tihinen
Opinnäytetyön nimi	Henkinen hyvinvointi ja yksilöllisyys TYP-palvelussa. Työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia
Vuosi	2019
Kieli	suomi
Sivumäärä	77 + 3 liitettä
Ohjaaja	Ahti Nyman

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten Vaasan alueen monialaisessa työllistymistä edistävässä yhteispalvelussa (TYP) kohdataan asiakas yksilöllisesti ja miten asiakkaan henkistä hyvinvointia huomioidaan. Tarkoituksena on myös selvittää TYP-palvelulle, millaisena palvelun työntekijät ja nykyiset asiakkaat kokevat palvelun. Tutkimuksen tavoitteena on nostaa esille kohtaamisen ja henkisen hyvinvoinnin merkitys palvelussa. Tulosten avulla TYP-palvelu voi kehittää omaa toimintaansa entistä asiakaslähtöisemmäksi.

Tutkimuksen teoriaosuudessa käsiteltiin TYP-palvelua ja sen vaiheita sekä työttömyyttä ja henkistä hyvinvointia. Työttömyyden teoriaosuudessa perehdyttiin työttömän oikeuksiin ja velvollisuuksiin sekä työttömyyden eri muotoihin ja vaikutuksiin. Henkisen hyvinvoinnin teoriaosuudessa perehdyttiin yleisimpiin mielenterveyden häiriöihin, palveluihin ja mielenterveyden merkitykseen. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat TYP-palvelun työntekijät ja nykyiset asiakkaat. Tutkimus oli laadullinen tutkimus, joka toteutettiin haastattelulla. Tutkimuksen osallistui yhdeksän henkilöä. Tutkimusaineisto käsiteltiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

Tutkimuksessa selvisi, että TYP-palvelu koettiin pääosin toimivaksi. Työntekijät näkivät itsestäänselvyytenä sen, että asiakas kohdataan yksilöllisesti. Asiakkaat kokivat kohtaamistilanteet työntekijän kanssa onnistuneiksi. Työntekijät huomioivat asiakkaan henkistä hyvinvointia luottamuksen kautta sekä vuorovaikutuksellisin ja suunnitelmallisin keinoin. Asiakkaiden henkisen hyvinvoinnin nähtiin kohentuneen palvelun aikana. Enemmistö asiakkaista oli sitä mieltä, että heidän henkisen hyvinvoinnin osa-alueita ja jaksamista oli huomioitu palvelussa.

ABSTRACT

Authors	Hanna-Mari Hietämäki & Henna Tihinen
Title	Mental Wellbeing and Individuality in TYP-Service. Experiences of the Employees and the Clients
Year	2019
Language	Finnish
Pages	77 + 3 Appendices
Name of Supervisor	Ahti Nyman

The purpose of this bachelor's thesis is to find out how Vaasa region's multidisciplinary collaborative service (TYP) pays attention to individuality and the mental wellbeing of a client. The purpose is also to clarify to the TYP-Service how the employees and the current clients experience the service. The aim of this study is to bring up the importance of encounter and mental wellbeing in the service. With the results the TYP-Service can develop their own work to be even more client oriented.

The theoretical part dealt with TYP-Service and its steps and also unemployment and mental wellbeing. The theoretical part of unemployment focused on the rights and duties of unemployed and also on different forms of unemployment and its effects. The theoretical part of mental wellbeing was oriented in the most common mental disorders, services and the importance of mental health. The target groups were the employees and the current clients of the TYP-Service. The study was a qualitative study and it was executed with interviews. The material was analyzed by material based content analysis.

The study showed that TYP-Service was felt to be mainly well-working. The employees considered that it was obvious that the client is encountered individually. The clients experienced that the encounter situations with the employee were successful. The employees paid attention to the client's mental wellbeing through trust and also with methods of interaction and planning. The clients' mental wellbeing was improved during the service. The opinion of the majority of clients was that different sections of their mental wellbeing and coping were taken into account.

Keywords	TYP, unemployment, mental wellbeing, individuality, encounter
----------	---

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	8
2	TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄ MONIALAINEN YHTEISPALVELU (TYP).....	9
	2.1 Vaiheet.....	9
	2.2 Yhteiskunnalliset tavoitteet.....	12
	2.3 Asiakaslähtöisyys.....	12
3	TYÖTTÖMYYS.....	14
	3.1 Työttömän oikeudet ja velvollisuudet.....	14
	3.1.1 Palvelut.....	15
	3.1.2 Etuudet.....	16
	3.2 Työttömyyden eri muodot.....	18
	3.3 Tilastot.....	20
	3.3.1 Suomen työttömyystilanne.....	20
	3.3.2 Euroopan Unionin jäsenmaiden ja euroalueen kausitasoitettu työttömyys.....	20
	3.4 Työttömyys ja yhteiskunta.....	21
	3.4.1 Hallituksen toimet.....	22
4	HENKINEN HYVINVOINTI.....	24
	4.1 Mielenterveyslaki.....	25
	4.2 Mielenterveyden ja työttömyyden yhteys.....	25
	4.3 Yleisimmät mielenterveyden häiriöt.....	27
	4.3.1 Ahdistuneisuushäiriö.....	27
	4.3.2 Masennus.....	28
	4.3.3 Skitsofrenia.....	28
	4.4 Mielenterveyskuntoutus.....	28
	4.5 Vaasan alueen palvelut.....	29
	4.5.1 Avokuntoutus.....	29

4.5.2	Päivä- ja työtoiminta	30
4.5.3	Asumispalvelut.....	31
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	32
5.1	Tutkimusote	33
5.2	Aineiston keruu.....	33
5.3	Aineiston analyysi.....	34
5.4	Eettisyys ja luotettavuus	34
6	TULOKSET	36
6.1	Työntekijöiden vastaukset	36
6.1.1	Asiakkaiden haasteet.....	36
6.1.2	Asiakkaiden kohtaaminen asiakaslähtöisesti ja yksilöllisesti	41
6.1.3	Asiakkaiden voimavarojen ja vahvuuksien huomioiminen	45
6.1.4	Asiakkaiden jaksamisen huomioiminen.....	47
6.1.5	Asiakkaiden henkisen hyvinvoinnin muutokset	50
6.1.6	TYP-palvelun kehittäminen yksilön tarpeita huomioivammaksi	52
6.2	Asiakkaiden vastaukset.....	55
6.2.1	Haasteet.....	55
6.2.2	Kohtaamistilanteet työntekijän kanssa.....	56
6.2.3	Ajatusten ja mielipiteiden huomioiminen	58
6.2.4	Voimavarat ja vahvuudet	58
6.2.5	Jaksamisen huomiointi TYP-palvelussa	61
6.2.6	Henkisen hyvinvoinnin muutokset.....	62
6.2.7	TYP-palvelun kehittäminen yksilön tarpeita huomioivammaksi	64
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	66
8	POHDINTA.....	69
	LÄHTEET.....	72

LIITTEET

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1. TYP-palvelun vaiheet	10
Kuvio 2. Asiakkaiden haasteet työntekijöiden näkökulmasta (ilmaisut)	37
Kuvio 3. Asiakkaiden kohtaaminen asiakaslähtöisesti ja yksilöllisesti (ilmaisut)	41
Kuvio 4. Asiakkaiden voimavarojen ja vahvuuksien huomioiminen (ilmaisut)	45
Kuvio 5. Asiakkaiden jaksamisen huomioiminen (ilmaisut)	47
Kuvio 6. Asiakkaiden henkisen hyvinvoinnin muutokset työntekijöiden näkökulmasta (ilmaisut)	50
Kuvio 7. TYP-palvelun kehittäminen (ilmaisut)	53
Kuvio 8. Asiakkaiden haasteet (ilmaisut)	55
Kuvio 9. Kohtaamistilanteet työntekijän kanssa (ilmaisut)	57
Kuvio 10. Asiakkaiden voimavarat (ilmaisut)	59
Kuvio 11. Asiakkaiden vahvuudet (ilmaisut)	60
Kuvio 12. Asiakkaiden henkisen hyvinvoinnin muutos (ilmaisut)	63

LIITELUETTELO**LIITE 1.** Tietoinen suostumus**LIITE 2.** Työntekijän haastattelukysymykset**LIITE 3.** Asiakkaan haastattelukysymykset

1 JOHDANTO

Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia Vaasan alueen työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun eli TYP-palvelun työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia TYP-palvelusta ja sitä, miten palvelussa kohdataan asiakas yksilöllisesti sekä miten asiakkaan henkistä hyvinvointia huomioidaan. Tutkimus toteutettiin yhteistyössä Vaasan alueen työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun kanssa.

Tutkimuksen yhteistyökumppanina on TYP-palvelu. Yhteistyökumppani löytyi TE-toimiston ehdottamana, sillä TYP-palvelun toimivuutta ei ole paljoa tutkittu. TYP-palvelun tavoitteena on saada pitkäaikaistyöttömiä takaisin työelämään ja osaksi yhteiskuntaa. Tutkimuksessa yhdistyy työttömyys ja henkinen hyvinvointi. Tutkimuksessa havaittiin, että ne ovat yhteydessä toisiinsa. Henkisen hyvinvoinnin huomioimista haluttiin korostaa tutkimuksessa, sillä se voi jäädä sivuun palveluissa. Henkinen hyvinvointi on nykypäivänä suuresti esillä, joten se haluttiin luonnollisesti yhdistää tähän tutkimukseen.

Tutkimus on kvalitatiivinen ja se toteutettiin haastatteluilla. Tutkimustulosten avulla TYP-palvelua voidaan kehittää asiakaslähtöisemmäksi ja henkistä hyvinvointia tukevammaksi. Tutkimuksessa vertaillaan työntekijöiden ja asiakkaiden näkemyksiä palvelusta.

2 TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄ MONIALAINEN YHTEIS- PALVELU (TYP)

Karjalainen ja Saikku (2008) kirjoittavat, että kuntien, TE-toimistojen ja Kelan yhteispalvelukokeilu käynnistyi vuosina 2002-2003 ja jatkui sopimuspohjaisena TYP-palveluna vuodesta 2004 eteenpäin. Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta tuli voimaan vuonna 2015. Työ- ja elinkeinoministeriön (2016) mukaan TYP-palvelua tarjosi vuoden 2016 alusta 33 verkostoa, joissa arvioitu asiakasmäärä on lähes 90 000. (Blomgren, Karjalainen, Karjalainen, Kivipelto, Saikkonen & Saikku 2016, 15–16.)

Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu eli TYP tarjoaa pitkäaikaistyöttömälle työnhakijalle työllistymistä edistävää palvelua kootusti eri toimijoilta. Nämä toimijat ovat TE-toimisto, kunta ja Kela. TYP-mallin avulla työnhakija saa palvelunsa keskitetysti yhdestä toimipaikasta. Palvelua on saatavilla jokaisen TE-toimiston alueella sekä Manner-Suomen kunnissa. (TE-Palvelut 2016.)

Vaasan seudun ja Suupohjan alueella TYP-työtä tehdään verkostossa, johon kuuluvat Vaasan lisäksi Isokyrö, Laihia, Vöyri, Maalahti, Mustasaari, Närpiö, Kaskinen, Kristiinankaupunki ja Korsnäs. Verkostoon kuuluvat lisäksi myös Pohjamaan TE-toimiston tuetun työllistymisen palvelut ja Kela. Vaasassa TYP-työtä tekevät kunnan sosiaalityöntekijät ja sosiaalihoajaajat painottuen aikuisten sosiaalityön palvelualueelle ja he tekevät sitä muun työnsä ohella. Pitkäaikaistyöttömien terveydenhoitaja, TE-toimiston tuetun työllistymisen palvelut ja Kela tekevät myös osaltaan TYP-työtä. Vaasassa nimetty Kelan kuntoutusneuvoja työskentelee TYP-palvelulle kaksi päivää kuukaudessa ja ottaa vastaan TYP-asiakkaita ajanvarauksella sekä neuvoo ja ohjaa heitä kuntoutusasioissa. Muissa kunnissa verkostossa saattaa kunnan sosiaalityöntekijän tai sosiaalihoajaan lisäksi työskennellä työllistymiskoordinaattori. (Timonen 2018.)

2.1 Vaiheet

TYP-palvelussa on tietyt vaiheet, joiden mukaan palvelua toteutetaan (Kuvio 1).



Kuvio 1. TYP-palvelun vaiheet

Asiakkuuden arviointi ja palvelun käynnistyminen. Asiakas ohjataan TYP-palvelun piiriin TE-toimiston, Kelan tai kunnan toimesta. TYP-palvelussa päätetään kuitenkin asiakkuuden käynnistymisestä. (Loppuraportti 2018.) TYP-palvelun kriteerejä ovat: asiakas on saanut työmarkkinatukea työttömyytensä perusteella vähintään 300 päivää, on vähintään 25-vuotias ja on ollut työttömänä yhtäjaksoisesti 12 kuukautta tai on alle 25-vuotias ja ollut työttömänä yhtäjaksoisesti kuusi kuukautta. Tämä on kirjattu lakiin, joka on laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta. (L1369/2014.)

Palvelutarpeen kartoitus. Lakisääteinen kartoitusjakso voi kestää enintään kolme kuukautta, ja sen aikana tulee selvittää asiakkaan työllistymiseen vaikuttavat osaaminen, terveydentila sekä työ- ja toimintakyky. Palvelutarvearvio muodostetaan kartoitusjakson perusteella. Asiakkaan yksilöllinen palvelupolku räätälöidään siten, että asiakkaan voimavarat ja yksilölliset työllistymisedellytykset huomioidaan. Jakson aikana asiakasta ohjataan, jotta asiakas motivoituisi ja sitoutuisi työllistymistä edistäviin palveluihin. (Loppuraportti 2018.)

Palvelutarvearvio ja monialainen työllistymissuunnitelma. Yksilöllinen monialainen työllistymissuunnitelma tehdään palvelutarvearvion perusteella yhdessä asiakkaan kanssa. Työllistymissuunnitelma sisältää erilaisia työllistymiseen, sosiaaliseen hyvinvointiin, terveyteen ja kuntoutukseen liittyviä palveluja. Palvelut voivat olla julkisen puolen työvoimapalveluja sekä sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja. (TE-Palvelut 2016; Vaasan kaupunki 2018 a.; Loppuraportti 2018.) Asiakkaalla on velvollisuus osallistua monialaisen työllistymissuunnitelman laatimiseen ja tarkistamiseen. Asiakkaalla on velvollisuus toteuttaa kyseistä suunnitelmaa haakeutumalla ja osallistumalla hänelle suunniteltuihin palveluihin sekä ilmoittaa suunnitelmassa asetettujen tavoitteiden toteuttamisesta. Asiakkaan tulee ilmoittaa suunnitelman kulusta sovitussa määräajassa viranomaisille, jotka osallistuivat suunnitelman laatimiseen. Asiakkaalle laadittujen velvollisuuksien laiminlyönti voi vaikuttaa hänen saamiin rahallisiin etuuksiin, joita voivat olla esimerkiksi työttömyystuki ja toimeentulotuki. (L1369/2014.)

Työllistymistä edistävä palvelujakso. TYP-palvelussa eri viranomaisten tarjoamat palvelut sovitetaan asiakkaalle yhdeksi palvelukokonaisuudeksi. Viranomaiset vastaavat asiakkaan palveluprosessista sekä sen etenemisestä ja seurannasta asiakkaan kanssa yhteistyössä. Asiakas osallistuu näihin työllistymissuunnitelmassa sovittuihin palveluihin. (Loppuraportti 2018.)

Työllistymisen edistymisen arviointi. Palvelujakson jälkeen arvioidaan asiakkaan työllistymisen edistymistä sekä päätetään yhdessä asiakkaan kanssa seuraavan palvelujakson palvelut ja tavoitteet. Työllistymisen edistymistä arvioidaan vähintään kuuden kuukauden välein. (Loppuraportti 2018.)

Palvelun lopetus. Asiakkuus työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa päättyy, kun TE-toimisto, kunta ja Kela ovat yhdessä arvioineet, ettei asiakkaalla ole enää tarvetta palvelulle (L1369/2014). Asiakkuuden voi päättää tietyin perustein missä tahansa palveluprosessin vaiheessa. Asiakkuus voi päättyä, kun asiakas aloittaa vähintään kuusi kuukautta kestävästä työstä, työvoimapolitiittisen koulutuksen, opiskelun, sairaus- tai äitiysloman tai vankeusrangaistuksen. Asiakkuus voi päättyä myös, jos asiakas on laiminlyönyt sovittuja tapaamisia ilmoittamatta siitä etukäteen. Asiakkuuden päättyessä tehdään loppuarvio, johon sisältyy tiedot asiakkuuden alkamisesta, prosessin etenemisestä, palveluiden käytöstä sekä palvelutarpeen päättymisen syistä. Asiakas osallistuu loppuarviointiin, ellei hän ole estynyt esimerkiksi töiden vuoksi. Tällöin loppuarvio postitetaan asiakkaalle. Lopetusvaiheessa asiakkaalta pyydetään palautetta palvelusta. Palvelun lopetustilanteessa varmistetaan, että asiakkaalle on jatkopolkuja, ettei hän jää tyhjän päälle. (Loppuraportti 2018; Työkalupakki 2016.)

2.2 Yhteiskunnalliset tavoitteet

TYP-palvelun toimintaa ohjaa lainsäädäntö, jolla on yhteiskunnallisia tavoitteita. TYP-palvelulla pyritään vähentämään pitkäaikaistyöttömyyttä sekä nostamaan työllisyysastetta. Tavoitteena on pidentää työuria ja turvata työvoimantarve myös tulevaisuudessa, jotta saataisiin pienennettyä työttömyydestä aiheutuvia kuluja. Tämän lisäksi tavoitteena on palveluiden selkeyttäminen, tehostaminen ja saatavuuden parantaminen. Näillä keinoilla pyritään lisäämään työttömien yhdenvertaisuutta asuinpaikasta riippumatta. (Pajunen 2016, 3.)

2.3 Asiakslähtöisyys

Sosiaalihuollon toiminnan arvoperustan mukaan asiakas tulee kohdata ihmisarvoisena yksilönä. Keskeinen ominaisuus asiakslähtöisyydessä on, että palvelut järjestetään asiakkaan tarpeiden mukaan mahdollisimman toimiviksi. Asiakkaan tulee saada osallistua häntä koskevien palvelujen suunnitteluun yhdessä palvelutarjoajan kanssa. Asiakslähtöinen palvelutoiminta on vastavuoroista, joten se edellyttää vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä asiakkaan ja palvelutarjoajan välillä. Vuorisen

(2013) mukaan asiakasta ei tulisi mieltää pelkästään toiminnan kohteeksi vaan asiakaslähtöinen toiminta perustuu yhteistyöhön ja yhdessä tekemiseen. Keskeisintä asiakaslähtöisessä toiminnassa on asiakkaan voimavarojen tukeminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Avoimuus ja luottamuksellisuus ovat tärkeässä roolissa asiakaslähtöisessä toiminnassa. (Keronen 2013.) Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L22.9.2000/812) turvaa sen, että asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet otetaan huomioon sosiaalihuoltoa toteuttaessa. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava palveluja toteuttaessa ja asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua häntä koskevien palvelujen suunniteluun ja toteuttamiseen. Ensisijaisena asiana on asiakkaan etu, joka tulee huomioida asiakasta koskevissa päätöksissä. Sosiaalipalvelujen tulisi olla asiakaslähtöisiä.

3 TYÖTTÖMYYS

ILO:n suositukset määrittävät työn ja työttömyyden määritelmät tilastokeskuksen työvoimatutkimuksessa. Tämän kautta saadaan myös Suomen virallinen työttömyysaste. Työvoimatutkimuksessa työtön on henkilö, joka on vailla työtä, etsinyt töitä viimeisen neljän viikon aikana sekä on valmis ottamaan työn vastaan kahden viikon aikana. Työministeriö ylläpitää rekistereitä työvoimatoimistoissa asioivista työnhakijoista eli työttömäksi luokiteltu on henkilö, jolla on työnhaku voimassa työvoimatoimistossa. (Leinonen, Martikainen & Mäki 2018, 405.) Työtön määritellään Suomessa olevaksi 15–64-vuotiaaksi henkilöksi, jolla ei ole työpaikkaa, mutta joka on työhön käytettävissä ja hakee työtä (Forss & Vatula-Pimiä 2014, 135). Lomautetut, lyhennetyllä työviikolla olevat, työvoiman ulkopuolella olevat sekä ilman työtä olevat työnhakijat kuuluvat työttömän työnhakijan määritelmään (TE-palvelut 2018 a).

Ennen 1990-luvun lamaa työttömyys oli enemmän lyhytkestoista ja sen pitkittyminen ei ollut yleistä. Suomi ajautui 1990-luvulla ja uudelleen vuonna 2009 lamaan talouden globalisoitumisen myötä. Lamojen seurauksena Suomeen syntyi valtava pitkäaikaistyöttömien joukko. Työttömyys sai täysin uuden käänteen 1990-luvun lamavuosina. Noin puoli miljoonaa suomalaista jäi laman aikaan työttömäksi lyhyen ajan sisällä. Työttömyys lähti lopulta laskuun pahimpien lamavuosien jälkeen, mutta työttömyys ei ole laskenut samalle tasolle, mitä se oli ennen lamaa. Vuonna 2009 alkanut taloudellinen taantuma kasvatti jälleen työttömyyttä. Melkein joka kymmenes työvoimaan kuuluva oli työttömänä vuonna 2015. Työmarkkinoille palaaminen voi olla vaikeaa pitkän työttömyysjakson sekä työmarkkinoiden rakenteellisten muutosten vuoksi. (Ylikännö 2017, 155–156.)

3.1 Työttömän oikeudet ja velvollisuudet

Työttömyysturvalaki määrittelee sen, miten ja kelle maksetaan taloudellisia korvauksia, kun kyseessä on työtön työnhakija. Työttömällä työnhakijalla tulee olla mahdollisuus hakea työtä ja parantaa omia edellytyksiään työmarkkinoille pääsemiseen ja tai palaamiseen. Tällöin taloudellisia menetyksiä työttömyydestä johtuen korvataan tuilla tämän lain mukaisesti. Perustoimeentulo turvataan työttömyyden

aikana työttömyyspäivärahalla ja työmarkkinatuella. Työttömyyspäivärahaa vakituisesti työmarkkinoilla olleelle ja palkkatyöstä, yritystoiminnasta tai muusta vastaavasta omasta työstä toimeentuloa saaneelle työnhakijalle. Työmarkkinatukea maksetaan työnhakijalle, joka on saanut jo enimmäisajan työttömyyspäivärahaa tai ei ole ollut vakiintuneesti työmarkkinoilla. Työttömyysetuutta saavalla henkilöllä on velvollisuus olla aktiivinen työn ja koulutuksen hakija. Hänen tulee antaa TE-toimistolle ammatilliseen osaamiseen, työhistoriaan, koulutukseen ja työkykyyn liittyvät tiedot ja selvitykset. Näiden lisäksi työttömyysetuutta saava henkilö on velvollinen osallistumaan TE-toimiston kanssa henkilökohtaisen työllistymissuunnitelman laatimiseen ja toteuttamiseen, jolla pyritään työllistämään työtön henkilö. (L30.12.2002/1290.)

3.1.1 Palvelut

Työttömän tulee olla ilmoittautunut TE-toimistoon työttömäksi työnhakijaksi, jotta TE-toimisto voi tarjota hänelle työhön ja koulutukseen liittyviä palveluja. TE-toimiston tarjoamat palvelut, työttömyysturva sekä apu työllistymiseen ovat työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuneen oikeuksia. (TE-palvelut 2018 b.)

Kunta ja työ- ja elinkeinotoimisto laativat yhdessä pitkään työttömänä olleen henkilön kanssa aktivointisuunnitelman, jolla pyritään parantamaan työllistymisedellytyksiä ja elämänhallintaa. Aktivointisuunnitelmaan merkitään tiedot työttömän koulutuksesta, työurasta, aikaisempien työllistymistä edistävien suunnitelmien vaikuttavuudesta sekä toimenpiteet. Toimenpiteisiin voi kuulua esimerkiksi työtarjoukset, muut julkiset työvoimapalvelut, kuntouttava työtoiminta sekä muut sosiaali- ja terveystyöpalvelut. Jos työtön henkilö kieltäytyy aktivointisuunnitelman laatimiseen osallistumisesta ja kuntouttavasta työtoiminnasta, voi hän joutua karenssiin tai saatava toimeentulotuki voi laskea. (Mattila 2017, 210–211.)

Kuntouttavan työtoiminnan tarkoituksena on parantaa jo pitkään työttömänä olleen, työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan, henkilön mahdollisuuksia työllistymiseen. Toiminnalla pyritään edistämään myös koulutukseen ja julkiseen työvoimapalveluun osallistumista. Kunta voi järjestää itse kuntouttavaa työtoimintaa tai

kunta voi kirjallisen sopimuksen kautta siirtää kuntouttavan työtoiminnan pitämisen toiselle kunnalle, kuntayhtymälle, valtion virastolle, rekisteröidylle yhdistykselle, rekisteröidylle säätiölle, rekisteröidylle uskonnolliselle yhdyskunnalle. Kunta ei voi hankkia kuntouttavaa työtoimintaa yrityksiltä. Kuntouttava työtoiminta on kerralla 3–24 kuukauden jakso, jonka aikana työttömän tulee osallistua siihen viikossa vähintään yksi päivä tai enintään neljä päivää. (Matti 2017, 210–211.)

3.1.2 Etuudet

Työttömyysturva. Työttömyysturvaa hakevan henkilön on täytettävä tietyt ehdot, jotta hän olisi oikeutettu etuuteen. Hänen on ilmoitauduttava työttömäksi työnhakijaksi TE-toimistoon, hänen on haettava kokoaikatyötä ja työnhaun on oltava voimassa. Lisäksi hakijan on asuttava Suomessa. Työttömyysetuus on vastikkeellista, mikä tarkoittaa, että hakija sitoutuu vastaanottamaan tarjottua työtä tai koulutusta sekä osallistumaan työllistymistä edistäviin palveluihin. (TE-palvelut 2018 b.) Asiakas saa työttömyysetuutta vain siltä ajalta, kun hän on ollut työnhakijana TE-palvelussa. Työttömyysetuuteen ovat oikeutettuja 17–64-vuotiaat Suomessa asuvat työttömät työnhakijat. Työttömyysetuutta saadakseen vaaditaan asiakkaalta työkykyisyyttä, käytettävyyttä työmarkkinoille sekä taloudellisen tuen tarvetta. Alle 25-vuotiaat ja ammattikouluttautumattomat voivat saada vasta viiden kuukauden odotusajan jälkeen työmarkkinatukea. Työttömyysetuuksia ovat peruspäiväraha ja työmarkkinatuki. Työttömyyden jatkumisesta ilmoitetaan Kelaan neljän viikon välein. (Kela 2018 a.)

Peruspäiväraha. Peruspäivärahaa voidaan maksaa enintään 400 päivää. Enimmäiskesto päivärahalle on 300 päivää, jos asiakkaalla on alle kolme vuotta työkokemusta. Jos työssäoloaika on täytynyt asiakkaan täytettyä 58 vuotta, on päivärahan enimmäiskesto 500 päivää. Jos asiakas osallistuu työllistymistä edistävään palveluun, voi hän saada korotettua peruspäivärahaa. Enimmäisajan täytyttyä asiakas voi hakea työmarkkinatukea. (Kela 2018 b.)

Työmarkkinatuki. Työmarkkinatukea voi saada työtön, joka on ensi kertaa työmarkkinoilla tai työtön, jonka työssäoloaika ei täyty. Sen lisäksi työtön, jonka peruspäivärahan enimmäisaika on täytynyt, voi saada työmarkkinatukea. Työmarkkinatuki

on tarvehankintainen. Työmarkkinatuella tuetaan toimeentuloa, kun asiakas hakee töitä. Yleensä muut asiakkaalle myönnetyt tuet vähennetään työmarkkinatuen määrästä. (Kela 2018 c.)

Toimeentulotuki. Toimeentulotuki on viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on kattaa elämän peruskuluja. Toimeentulotukea voi hakea henkilö, joka asuu tai oleskelee Suomessa. Toimeentulotuen tarkoituksena on toimia lyhytaikaisena etuutena ja auttaa hetkellisten haasteiden yli, toimia ehkäisevänä tekijänä ja edistää ihmisen selviytymistä itsenäisesti. (Kela 2017.)

Perustoimeentulotuki. Perustoimeentulotukea voi saada, jos rahat eivät riitä pakolisiin joka päiväisiin kuluihin, kuten asumiseen ja ruokaan. Etuutena toimeentulotuki on viimesijainen turva. Kelan tulee antaa päätös seitsemän arkipäivän kuluessa siitä, kun hakemus on saapunut Kelaan. Perustoimeentulotuen päätöksen antaminen edellyttää, että asiakas on toimittanut kaikki tarvittavat liitteet Kelaan hakemuksen käsittelyä varten. Laskujen maksamiseen voi saada tukea, jos eräpäivä on perustoimeentulotuen päätöksen voimassaoloaikana. Jos asiakas tarvitsee lääkkeitä ja hänelle on myönnetty perustoimeentulotuki, saa hän maksusitoumuksen apteekkiin. Tuen maksupäivä on kuukauden ensimmäinen pankkipäivä. Perustoimeentulo myönnetään yleensä 1–2 kuukaudeksi kerrallaan. Tämän ajan jälkeen voi hakea tarvittaessa tuelle jatkoa. (Kela 2018 d.)

Täydentävä toimeentulotuki. Täydentävää toimeentulotukea voi saada erityisiin menoihin, joihin perustoimeentulotukea ei myönnetä, esimerkiksi asumisen kulut. Menot voivat olla myös sellaisia, jotka aiheutuvat asiakkaan tai hänen perheensä erikoistarpeista tai -olosuhteista, jotka on katsottu olevan tarpeellisia turvaamaan toimeentuloa tai edistämään itsenäistä suoriutumista. Kunnan sosiaalitoimisto myöntää harkinnan mukaan täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen. (Kela 2017.)

Ehkäisevä toimeentulotuki. Ehkäisevä toimeentulotuki on kunnan myöntämää toimeentulotukea, joka on yhteydessä useimmissa tapauksissa sosiaalityöhön. Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on sosiaalisen turvallisuuden ja omatoimisen suoriutumisen takaaminen. Näiden lisäksi ehkäisevällä toimeentulotuella ehkäis-

tään syrjäytymistä ja toimeentulotukeen syntyvää pitkäaikaista riippuvuutta. Ehkäisevää toimeentuloa voidaan myöntää esimerkiksi asunnon turvaamiseksi ja äkillisistä elämänmuutoksista johtuvien haasteiden lieventämiseksi. (Kela 2017.)

Karenssi. Jos henkilö toimii työvoimapolitiittisesti moitittavalla tavalla, joutuu hän karenssiin. Se tarkoittaa työttömyysetuuden menettämistä määräaikaaisesti. Yleisimpiä karenssin syitä ovat töistä eroaminen ilman pätevää syytä tai itse aiheutettu työsuhteen päättymisen, työstä kieltäytyminen, TE-palvelusta kieltäytyminen esimerkiksi haastattelusta ja työllistymissuunnitelman tekemisestä kieltäytyminen tai TE-palvelujen keskeyttäminen. Karenssit voivat olla 15–90 päivän mittaisia, riippuen tapauksesta. Jos henkilö toimii työvoimapolitiittisesti moitittavalla tavalla toistuvasti, hänelle asetetaan työssäolovelvoite. Oikeus työttömyysetuuteen palautuu, kun asiakas on ollut vähintään kolme kuukautta työhön tähtäävässä toiminnassa, kuten TE-toimiston toiminnassa tai esimerkiksi opiskelijana. (TE-palvelut 2017.)

3.2 Työttömyyden eri muodot

Työttömyyttä esiintyy eri muodoissa. Näitä muotoja ovat pitkäaikais-, rakenne-, kitka-, suhdanne-, nuoriso-, piilo- ja kausityöttömyys.

Pitkäaikaistyöttömyys. Pitkäaikaistyötön on henkilö, joka on ollut yhtäjaksoisesti 12 kuukautta tai kauemmin työttömänä (Findikaattori 2018 a). Pitkäaikaistyöttömyyden vaikutus ei rajoitu pelkästään heikentyneeseen elintasoon lyhyellä aikajaksolla. Pitkittynyt työttömyys ja siitä useimmiten seuraava pirstaleinen työura voivat johtaa köyhyyteen eläkeiässä. (Ihanus 2016.) Pitkäaikaistyöttömyys heikentää uudelleentyöllistymismahdollisuuksia ja mahdollisuudet ovat sitä heikommat, mitä iäkkäämpi henkilö on. Pitkäaikaistyöttömistä moni kokee taloudellisia vaikeuksia, jotka voivat liittyä työkyvyn rajoittumiseen. Taloudelliset vaikeudet heijastelevat esimerkiksi materiaalin ja sosiaalisten tarpeiden karsimiseen, elinolosuhteiden kaventumiseen ja terveydenhoidon karsimiseen. Nämä johtavat fyysisen terveyden tai psyykkisen hyvinvoinnin heikentymiseen ja niiden kautta työkyvyn rajoittumiseen. (Aromaa & Koskinen 2010, 80–81.)

Rakennetyöttömyys. Työttömyydestä tulee yhteiskunnallinen ongelma, kun se muuttuu rakenteelliseksi. Siinä tapauksessa työttömyys ei ole enää kitkatyöttömyyttä eli työsuhteiden välillä olevaa lyhytkestoista työttömyyttä, vaan työttömät työnhakijat eivät jostain syystä työllisty työmarkkinoilla ja työttömyys jatkuu. Eli se tarkoittaa sitä, että työttömyys ei vähene, vaikka samaan aikaan olisi työvoimapula. Yksi keskeinen syy rakenteelliseen työttömyyteen on se, että työttömillä ei ole ammattitaitoa vastaamaan työelämän vaatimuksiin ja tarjolla oleviin työtehtäviin. Kaikki yli vuoden yhtäjaksoisesti tai useammassa jaksossa olleet työttömät sekä työvoimapoliittisista palveluista työttömiksi joutuneet ovat rakennetyöttömiä työ- ja elinkeinoministeriön mukaan. (Ylikännö 2017, 155; Tilastokeskus 2018 a.)

Kitkatyöttömyys. Kitkatyöttömyys viittaa tilanteeseen, jossa henkilö on työttömänä edellisen työsuhteen päättymisen jälkeen ja ennen uudessa työpaikassa aloittamista (Pyykkönen & Pyykkönen 2014).

Suhdannetyöttömyys. Suhdannetyöttömyys on sitä, kun työvoiman kysyntä vähenee lasku- ja matalasuhdanteen aikana. Se on siis seurasta talouden suhdannevaihteluista. (Tilastokeskus 2018 a.)

Nuorisotyöttömyys. Nuorisotyöttömyys liitetään 15–24-vuotiaisiin työttömiin. Nuorten työttömyysaste on käytännössä aina korkeampi verrattuna aikuisväestöön. Nuorten liikkuvuus työmarkkinoilla on suurta, nuoret etsivät ensimmäistä työpaikkaa ja vaihtavat helposti työpaikkaa ja voivat palata opiskelemaan. Väliin jää usein näiden syiden vuoksi lyhyitä työttömyysjaksoja. Myös määräaikaiset työsuhteet päättyvät usein lyhyeen työttömyysjaksoon. (Sotkanet.fi 2018; Patio 2015.)

Piilotyöttömyys. Piilotyötön on henkilö, joka ei ole hakenut neljän viikon aikana aktiivisesti ansiotyötä, mutta haluaisi työtä ja olisi työhön käytettävissä. Piilotyöttömyyden syitä voivat olla esimerkiksi työnhausta luopuminen, opiskelu, lasten hoito tai terveyteen liittyvät syyt. Piilotyöttömistä yleensä noin puolella on voimassa oleva työnhaku TE-toimistossa. (Tilastokeskus 2018 b; Tilastokeskus 2018 c.)

Kausityöttömyys. Kausityöttömyys liittyy vuodenaikoihin. Joitakin töitä voi tehdä vain tiettyinä vuodenaikoina, jolloin henkilö voi joutua olemaan työttömänä osan vuodesta. (Pyykkönen & Pyykkönen 2014.)

3.3 Tilastot

Tilastokeskus teettää työvoimatutkimuksia vuosittain. Euroopan komission Eurostat tuottaa työttömyystilastoja Euroopan Unionin käyttöön.

3.3.1 Suomen työttömyystilanne

Tilastokeskuksen teettämän työvoimatutkimuksen mukaan työttömiä oli vuoden 2018 heinäkuussa 183 000. Työttömistä miehiä oli 95 000 ja naisia 88 000. Työttömiä oli yhteensä 24 000 vähemmän kuin vuonna 2017. Työttömyysaste vuoden 2018 heinäkuussa oli 6,5 prosenttia, joka on 1,0 prosenttiyksikköä pienempi verrattuna vuoteen 2017. (Findikaattori 2018 b.) Kesäkuussa 2018 Vaasan työttömyysaste oli 9,4 %. Työttömyysaste on laskenut 1,7 prosenttiyksikköä vuotta aikaisempaan verrattuna. Kesäkuussa 2018 Vaasan seudun työttömyysaste oli 8,4 %. Työttömiä oli 2018 kesäkuussa 3241 Vaasassa ja 4594 Vaasan seudulla. (Vaasan kaupunki 2018 b.)

3.3.2 Euroopan Unionin jäsenmaiden ja euroalueen kausitasoitettu työttömyys

Euroalueen työttömyysaste oli heinäkuussa 2018 8,2 %. Vuoden 2017 heinäkuuhun verrattuna työttömyysaste on laskenut 0,9 %. Heinäkuussa 2018 työttömyysaste oli matalimmillaan 10 vuoteen. Euroopan Unionin työttömyysaste oli 6,8 % heinäkuussa 2018. Vuoden 2017 heinäkuuhun verrattuna työttömyysaste on laskenut 0,8 %. Heinäkuussa 2018 Euroopan Unionin jäsenmaiden matalin työttömyysaste oli Tšekissä, jossa se oli 2,3 %. Korkein työttömyysaste oli Kreikassa, jossa se oli 19,5 %. Suomessa työttömyysaste oli 7,6 %. Pitkäaikaistyöttömyys Euroopan Unionin alueella oli ennätysellisen korkea vuonna 2013, jolloin pitkäaikaistyöttömiä oli 26,5 miljoonaa. Pitkäaikaistyöttömyysaste oli ennätysellinen 11 %. Vuoden 2013 jälkeen pitkäaikaistyöttömyys on laskenut ja vuonna 2017 se oli 7,3 %. (Eurostat 2018.)

3.4 Työttömyys ja yhteiskunta

Pienet tulot, köyhyys ja syrjäytyminen voivat olla seurauksia työttömyydestä. Työttömyyden pitkittyessä ja tulojen pienentyessä seuraukset voivat pahentua entisestään. Työttömyyden johdosta yksilö voi joutua sosiaalisen instituution ulkopuolelle ja työpaikalla vallitsevat sosiaaliset suhteet katkeavat. Näiden lisäksi arjen ajallinen rakentuminen puuttuu ja yksilö voi olla toimeton ilman työtä. Työttömyydellä on yhteys moneen kielteiseen elämäntapahtumaan ja -kokemukseen, näissä huono terveydellinen tila ja sairastavuus ovat yleisimpiä. (Leinonen ym. 2018, 405.) Pienet tulot ja tulojen satunnaisuus aiheuttavat köyhyyttä. Ihminen voi kokea työttömyyensä häpeänä. Tällaisessa tapauksessa työtön voi olla vaarassa syrjäytyä, jolloin hän on altis sairastumiselle sekä päihde- ja mielenterveysongelmille. Työtön voi eristäytyä muista. (Forss & Vatula-Pimiä 2014, 135.)

Työttömyydellä on haitallisia vaikutuksia terveyteen ja hyvinvointiin. Haitalliset vaikutukset liittyvät erityisesti pitkäaikaistyöttömyyteen. Työttömyyden huomattavin vaikutus on henkilön toimeentuloon sekä työttömyyden pitkittyessä köyhyiden riski kasvaa. Työllisiin verrattuna työttömien terveys ja hyvinvointi ovat keskimäärin huonompia. Korkeampaan työttömyysriskiin ja pidempään työttömyyden kestoon ovat yhteydessä huono terveys ja mielenterveyshäiriöt. Tämä tarkoittaa sitä, että työttömyys voi johtaa huonoon terveyteen, mutta huono terveys voi johtaa myös työttömyyteen. Terveemmät henkilöt saavat töitä nopeammin ja henkilöt, joilla on heikompi terveydentila, joutuvat työttömiksi. Työttömyyden pitkittyminen ja toistuvuus ovat yhteydessä työkyvyn alenemiseen ja kuolleisuuteen. Vakavimmissa tapauksissa työttömyys on johtanut kuolemaan. (THL 2016.)

Työttömyys nostattaa henkilössä taloudellista toimeentuloa koskevia huolia ja ne voivat pitkällä aikavälillä heikentää henkilön henkistä ja fyysistä hyvinvointia. Heponiemi, Wahlström, Elovainio, Sinervo, Aalto & Keskimäki (2008) ovat katsauksessaan käsitelleet tutkimuksia, joiden mukaan työttömyys voi olla kausaalisesti yhteydessä lisääntyneisiin itsemurhiin, henkisiin ongelmiin, sydän- ja verisuonitauteihin, verenpaineeseen sekä muihin fyysisiin sairauksiin. Työttömyyden pitkittyessä sairastavuus lisääntyy ja hyvinvointi heikentyy. Näihin voi liittyä sosiaalisten

suhteiden väheneminen, itsetunnon lasku ja köyhyys. Työttömyyden johdosta myös työkyky sekä fyysinen ja henkinen hyvinvointi voi heikentyä. Työttömien keskuudessa kuolleisuus on suurempaa verrattuna työllisten keskuuteen. Itsemurhakuolleisuus nousee rajusti työttömyyden pitkittyessä. Elinajanodote on työttömällä suomalaisilla miehillä kuusi vuotta vähemmän kuin työllisillä suomalaisilla miehillä ja työttömällä suomalaisilla naisilla elinajanodote on kaksi vuotta vähemmän verrattuna työllisiin suomalaisiin naisiin. Osalla pitkäaikaistyöttömistä voi työkyky olla jo heikentynyt niin paljon, etteivät he kykene enää työntekoon. Työkyvyn heikkous selittyy osittain sillä, että hoitoon hakeutumisen kynnyks on liian suuri sekä sosiaali- ja terveyshuollon ja työvoimahallinnolla on vaikeuksia tunnistaa työttömän henkilön alentunut työ- ja toimintakykyä. Jos toimintakyvyn heikentymistä ei tunnisteta ajoissa, voi vielä useampi osittain työkykyinen joutua lopulta työkyvyttömyyseläkkeelle. (Aho, Linnanmäki, Mustonen & Rotko 2011, 49–50.)

Yhtenäisintä näyttöä työttömyyden ja fyysisen terveyden välisestä yhteydestä tulee kuolleisuuteen liittyvistä tutkimuksista. Kuolleisuusriski suurenee sitä myötä, kun työttömyys pitkittyy ja se voi pysyä suurena, vaikka henkilö olisikin jo työllistynyt uudelleen. Kasvaimet, mutta myös alkoholiin ja verenkiertoelimiin liittyvät sairaudet sekä tapaturmat ja väkivalta muodostavat suurimman osan työttömien ylikuolleisuudesta. Suomessa yli kaksi vuotta olleilla työttömällä tapaturma- ja väkivalta-kuolleisuus on kuusinkertainen verrattuna työllisiin. Vastaavasti alkoholiin liittyvä kuolleisuus on noin kymmenkertainen. (Leinonen ym. 2018, 406.)

3.4.1 Hallituksen toimet

Aktiivimalli astui voimaan 1.1.2018. Aktiivimallin tavoitteena on motivoida työttömiä työnhakijoita ottamaan vastaan pieniäkin työpätkiä. Aktiivimalli velvoittaa työttömän työnhakijan tekemään 18 tuntia palkkatyötä, tienamaan yritystoiminnalla 241 euroa tai osallistumaan TE-toimiston työllistä edistävään palveluun viiden päivän ajan. Tarkastelujakso on 65 päivän mittainen ja sinä aikana tulisi todentaa aktiivisuutensa edellä mainituin tavoin. Jos työtön työnhakija ei täytä aktiivisuusedellytystä, tulee hänelle karenssi, joka pienentää 4,65 % työttömyysetuutta. TE-toimisto ei tee seurantaan työnhakijan aktiivisuudesta vaan siitä vastaavat Kela

tai työttömyyskassa. Aktiivimalli ei koske työnhakijaa, joka saa etuutta työkyvyttömyyteen tai vammaan liittyen, on hakenut työkyvyttömyyseläkettä ja odottaa päättöstä tai työskentelee omais- tai perhehoitajana. Työllistämistä edistäviä palveluja, jotka huomioidaan aktiivimallissa, ovat omaehtoinen opiskelu, työvoimakoulutus, työnhaku- ja uravalmennus, työ- ja koulutuskokeilu sekä kuntouttava työtoiminta. TE-toimiston järjestämä työllistymisedellytyksiä parantava palvelu tai toiminta, kuten työhönvalmennus, ura- ja ammatinvalinnanohjaus tai rekrytointikokeilu. TE-toimisto voi tarjota myös paikallisia ostopalveluja, jotka täyttävät aktiivisuusedellytyksiä. (TE-Palvelut 2018 c.)

Sipilän hallitusohjelman 2025-tavoitteen yksi tavoitteista on purkaa kannustinloukuja, jotka estävät työnvastaanottamisen, vähentää rakennetyöttömyyttä, kannustetaan työn nopeaan vastaanottamiseen, lyhennetään työttömyysjaksoja sekä säästetään julkisia voimavaroja. Eli työttömyysturvaa uudistetaan ja sosiaaliturvasta luodaan henkilöjä osallistava. Myös vuorotteluvapaajärjestelmän ehtoja tullaan tiukentamaan. Hallitusohjelman tavoitteena on myös pyrkiä uudistamaan työvoimahallinto työllistymistä tukevaksi. Sen lisäksi pyritään helpottamaan työmarkkinoiden kohtaanto-ongelmaa, purkamaan passivoivia toimia, yhdenmukaistamaan työvoimahallinnon tulkintoja sekä painottaa työvoimahallinnon resurssit aktivointitoimenpiteisiin. Hallitusohjelman keskeiset tavoitteet ovat työllisyysasteen nostaminen 72 prosenttiin ja työllisten henkilöiden määrän nostaminen 110 000 henkilöllä. (Valtioneuvosto 2018.)

4 HENKINEN HYVINVOINTI

Henkisellä hyvinvoinnilla tarkoitetaan mielenterveyttä. Maailman terveysjärjestön (WHO) mukaan mielenterveys on hyvinvoinnin tila, jossa yksilö ymmärtää oman potentiaalinsa, pystyy käsittelemään normaalin elämän stressitilanteita sekä työkentelemään ja osallistumaan yhteiskunnan toimintaan. Terveys on psyykkisen, henkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tila, eikä pelkästään mielenterveyden häiriön, sairauden tai heikkouden puuttumista. (WHO 2014.)

Heiskan (2010, 28–29) mukaan mielenterveys koostuu neljästä kulmakivistä, joita ovat ihmissuhteet, liikunta tai liikkuminen ja kehontoiminnot, rationaalinen toiminta sekä elämänskatsomuksellinen toiminta. Ihmissuhteet pitävät sisällään mm. ystävyudet, tuttavuudet ja sosiaalisen kehityksen. Liikunta tai liikkuminen ja kehontoiminnot käsittävät mm. motorisen kehityksen, liikkumisen, rentoutumisen, fyysisen kunnon ja lihasten kehityksen. Rationaaliseen toimintaan kuuluvat mm. kognitiivinen kehitys, suunnittelu, opiskelu, taloudellinen toimeentulo ja asuminen. Elämänskatsomuksellinen toiminta pitää sisällään mm. arvot, aatteet, uskonnon, taitteen sekä emotionaalisen ja eettisen kehityksen. Näihin neljään luokkaan vaikuttavat mielenterveyttä edistävät ja tuhoavat tekijät, joita ovat esimerkiksi stressi, menetykset, pettymykset ja yksinäisyys.

Ihmisen henkiseen hyvinvointiin vaikuttavat monet asiat. Erilaiset henkiset voimavarat vaihtelevat elämäntilanteiden ja kokemusten mukaan. Hyvä henkinen hyvinvointi auttaa jaksamaan arjessa, vahvistaa toimintakykyä alati muuttuvissa tilanteissa, auttaa sietämään ahdistusta ja pelkoja sekä muita elämään kuuluvia kuormittavia asioita. Tärkeitä vaikuttavia tekijöitä ovat myös sosiaalinen tuki eli perhe ja ystävät, fyysinen terveys, sekä myönteiset varhaiset kokemukset ja ihmissuhteet kasvuympäristössä. Lisäksi henkiseen hyvinvointiin vaikuttavat myös yhteiskunnalliset tekijät, kuten mahdollisuus kouluttautua ja työskennellä sekä yhteiskunnan arvot ja ilmapiiri, esimerkiksi erilaisuuden suvaitseminen. (Mielenterveysseura 2018 a.)

Henkistä hyvinvointia tukevat esimerkiksi hyvä itsetunto, turvallinen elinympäristö, hyvä sosiaalinen verkosto sekä hyvät ongelmanratkaisutaidot. Henkistä hyvinvointia kuormittavia tekijöitä ovat esimerkiksi stressi, syrjäytyminen, köyhyys sekä elämän erilaiset kriisit, kuten läheisen kuolema tai ero ihmissuhteissa. (Suomen Mielensterveysseura 2018 a.)

Mielensterveyden häiriöihin sairastuu vuosittain noin 1,5 % suomalaisista ja noin joka viides suomalainen on sairastunut mielensterveyden häiriöön. Joka viides suomalainen masentuu elämänsä aikana, ja yli puolella masennus uusiutuu. Väestöstä kolme prosenttia kokee psykoosin elämänsä aikana. Mielialalääkkeitä syö noin 700 000 suomalaista. Itsemurhaa yrittää noin 2000 suomalaista, ja kolmannes heistä uusii yrityksensä. (Yle 2016.)

4.1 Mielensterveyslaki

Mielensterveystyötä ohjaa Mielensterveyslaki. Mielensterveyslain (L14.12.1990/1116) mukaan mielensterveystyön tarkoituksena on edistää yksilön henkistä hyvinvointia, toimintakykyä ja persoonallisuuden kasvua. Mielensterveystyöllä ehkäistään, parannetaan ja lievitetään mielisairauksia ja muita mielensterveystyöitä. Mielisairauksia ja muita mielensterveystyöitä potevien henkilöiden tulee saada heidän lääketieteellisten diagnoosien mukaiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut eli mielensterveyspalvelut. Kunnan tulee järjestää kunnan asukkaiden tarpeisiin vastaavat mielensterveyspalvelut. Mielensterveyspalvelut tulisi olla matailan kynnyksen palveluita, joihin yksilön on helppo hakeutua oma-aloitteisesti ja itsenäisesti. Kuntayhtymän sairaanhoitopiirin, terveyskeskusten, sosiaalihuollon ja erityispalveluja tarjoavien kuntayhtymien tulee yhdessä huolehtia siitä, että mielensterveyspalvelut ovat toimiva kokonaisuus.

4.2 Mielensterveyden ja työttömyyden yhteys

Työttömyys on yksi henkistä hyvinvointia kuormittavista tekijöistä. Työttömyys tai sen uhka aiheuttavat epävarmuutta tulevaisuudesta ja toimeentulosta, ja huolen pitkittyminen voi aiheuttaa ahdistusta. Myös määräaikaiset ja lyhyet työsuhteet voivat aiheuttaa stressiä, kun epävarmuus taloudellisesta tilanteesta lisääntyy. Työelämän

ulkopuolelle jääminen voi aiheuttaa monia negatiivisia tunteita, kuten epäonnistumisen, pettymyksen, vihan, häpeän, pelon, turvattomuuden ja ahdistumisen tunteita. Työttömyys voi lamauttaa ihmisen. (Mielenterveysseura 2018 b.)

Työttömillä on työllisiin verrattuna todennäköisempää kärsiä mielenterveyshäiriöistä sekä fyysisistä sairauksista. Mielenterveyden osa-alueiden yhteydestä työttömyyteen on vahvaa näyttöä. Suomalaisilla työttömillä on tutkimusten mukaan enemmän erilaisia ei-psykoottisia mielenterveysoireita, kuten keskittymis- ja nukkumisvaikeuksia, itsetunto-ongelmia sekä itseraportoitua masennusta. Näiden lisäksi on myös lääketieteellisesti diagnosoitua masennusta, ahdistuneisuutta ja alkoholi-ongelmia. Lääketieteellisesti diagnosoituja ongelmia esiintyy työttömillä 2–3 kertaa useammin verrattuna työllisiin henkilöihin. (Leinonen ym. 2018, 405–406.)

Myös työnhaku kuormittaa henkistä hyvinvointia, koska se vaatii paljon ihmiseltä. Sopivaa työpaikkaa voi olla vaikea löytää, ja työnhaussa voi tulla useita pettymyksiä, kun paikkaa ei saakaan. Pitkäaikaistyöttömyys ja työnhaun jatkuminen luovat avuttomuuden tunnetta, lannistaa ja aiheuttaa masennusta ja ahdistusta. Masennuksen ja ahdistuksen pahentuessa ei enää edes jaksaa yrittää hakea työtä tai muuten pysyä aktiivisena, mikä taas lisää pitkäaikaistyöttömyyttä. (Mielenterveysseura 2018 c.)

Pitkän työuran jälkeen työttömäksi jäänti vaikuttaa taloudellisen epävarmuuden lisäksi myös ihmissuhteisiin. Monelle työkaverit ovat tärkeä osa sosiaalista verkostoa, ja työn päättyessä työkaverit voivat etäännyä, kun heitä ei enää näe säännöllisesti. Lisäksi työttömyys voi vaikuttaa normaaliin päivärytmiin, kun ei enää ole syytä herätä aamulla. Pitkittyvä työttömyys voi myös aiheuttaa kielteisen asenteen koko työelämää kohtaan ja siten vaikeuttaa myöhempää sopeutumista työelämään. Kun jää työttömäksi, on tärkeää ylläpitää säännöllistä päivärytmiä ja arkirutiineja. Työttömyyden pitkittymisestä aiheutuva alakuloisuus voi aiheuttaa myös epäterveellisiä elämäntapoja, kuten painonnousua ja päihteiden käyttöä. Fyysisestä kunnosta tulisi huolehtia, ja liikunnan lisääminen vaikuttaa myös mielialaan. Yhdessä liikkumisen kautta voi myös tavata uusia ihmisiä sekä päästä keskustelemaan mieltä painavista asioista. (Pylkkönen, Vuori & Kääriäinen 2010, 5–16.)

4.3 Yleisimmät mielenterveyden häiriöt

Erilaisista psykiatrisista häiriöistä käytetään yleisnimitystä mielenterveyden häiriöt. Erilaisten mielenterveyden häiriöiden määrittely voi olla haastavaa. Oireet eivät aina ilmene samanlaisina kaikilla, eikä mielenterveyshäiriöihin ole mitään testiä tai arvoa, jonka perusteella se voitaisiin määrittellä. Eri mielenterveyden häiriöt luokitellaan niille tyypillisten oireiden perusteella. Monet mielen oireet kuuluvat kuitenkin lyhytaikaisina erilaisiin elämänvaiheisiin. Häiriöistä puhutaan silloin, kun mieliala, tunteet, ajatukset ja käytös alkavat haitata toimintakykyä, ihmissuhteita ja arkea, sekä aiheuttavat kärsimystä tai lamaantumista. (Terveyskirjasto Duodecim 2018 a.)

Mielenterveyshäiriöiden diagnosoinnissa on käytössä Maailman terveysjärjestön kehittämä ICD-järjestelmä ja Yhdysvaltojen psykiatryhdistyksen kehittämä DSM-järjestelmä. Suomessa käytetään ICD-järjestelmää (THL 2015). ICD-järjestelmässä mielenterveyshäiriöt jaetaan kahdeksaan pääluokkaan, joita ovat päihteiden käyttöön liittyvät häiriöt, psykoottiset häiriöt, mielialahäiriöt, ahdistuneisuus-, stressiin liittyvät- ja elimellisoireiset häiriöt, fysiologisiin häiriöihin ja ruumiillisiin tekijöihin liittyvät häiriöt, määritetyt, sekamuotoiset ja muut persoonallisuuden häiriöt, laaja-alaiset kehityshäiriöt sekä hyperkineettiset häiriöt (Mielenterveystalo 2018 a).

4.3.1 Ahdistuneisuushäiriö

Ahdistuneisuushäiriöllä tarkoitetaan pitkittynyttä, voimakasta ja normaalia elämää rajoittavaa ahdistuneisuutta, hermostuneisuutta ja huolestuneisuutta. Ahdistuneisuus voi aiheuttaa myös jännittyneisyyden, kauhun, levottomuuden ja paniikin. Siihen liittyy myös fysiologisia oireita, esimerkiksi sykkeen nousua, verenpaineen nousua, vapinaa, hikoilua, pahoinvointia, huimausta, hengitysongelmia sekä puristavaa tunnetta rinnassa. Tyypillisiä ahdistuneisuushäiriön muotoja ovat yleistynyt ahdistuneisuushäiriö, pelko-oireiset ahdistuneisuushäiriöt, paniikkihäiriöt ja pakko-oireiset häiriöt. (Heikkinen-Peltonen, Innamaa & Virta 2014, 107–112.)

4.3.2 Masennus

Masennustila eli depressio on Suomen yleisin mielenterveyden häiriö ja siihen sairastuu lähes viidennes suomalaisista jossakin elämänvaiheessa. Masennuksen oireisiin kuuluvat erilaiset tunnetilan ja toimintakyvyn muutokset, kuten alakuloisuus, itkuisuus, tuskaisuus ja ahdistuneisuus. Masentuneen on vaikea kokea mielihyvää ja hän voi menettää elämänilonsa. Myös unettomuus tai liiallinen nukkuminen ovat yleisiä oireita. Masentunut kokee voimakkaita alemmuuden ja syyllisyyden tunteita ja hän voi olla kiukkuisempi ja ärtyä helposti. Nämä tunteet voivat aiheuttaa itseinhoa ja halua rankaista tai vahingoittaa itseään. Myös omaan kuolemaan liittyvät ajatukset lisääntyvät ja toivottomuus voi lisätä itsetuhoista käyttäytymistä. Masentuminen vaikuttaa negatiivisesti opiskeluun ja työntekoon, koska se heikentää ajattelua, lähimuistia, päätöksentekokykyä, kokonaisuuksien hahmottamista ja loogista päättelykykyä. (Heikkinen-Peltonen ym. 2014, 124–125.)

4.3.3 Skitsofrenia

Skitsofrenia on yleisin psykooseiksi luokitelluista sairaustiloista, ja noin 1 % suomalaisista sairastuu siihen elinikänsä aikana. Sairauteen kuuluvat aistiharhat, harhaluulot, vainoharhaisuus, puheen ja käytöksen hajanaisuus, poikkeava käytös, motorinen jäykkyys, kiihtyvyys, sekä erilaiset negatiiviset eli puutosoireet, esimerkiksi puheen köyhyys, tahdottomuus ja tunneilmaisujen latistuminen. Skitsofrenia aiheuttaa myös sosiaalisen toimintakyvyn heikentymistä. Skitsofrenian oirekuva on monimuotoinen ja oireet voivat vaihdella eri vaiheissa. Ihminen voi olla välillä täysin oireeton ja osalla oireet eivät häviä kokonaan edes parempien jaksojen aikana. Osa sairastuneista voi olla täysin sairaudentunnottomia ja osa tiedostaa sairauteen kuuluvat harhat. (Terveyskirjasto Duodecim 2018 b.)

4.4 Mielenterveyskuntoutus

Heikkinen-Peltosen ym. (2014, 296–299) mukaan mielenterveyskuntoutus jaetaan lääkinnälliseen, sosiaaliseen, kasvatukselliseen ja ammatilliseen kuntoutukseen. Lääkinnällinen kuntoutus aloitetaan pääasiassa terveydenhuollon toimijoiden toi-

mesta. Kela vastaa toiminnan rahoittamisesta ja kuntoutujan toimeentulosta. Lääkinnälliseen kuntoutukseen kuuluu erilaisia kuntoutusmuotoja, esimerkiksi eri terapiamuodot, laituskuntoutusjaksot ja neuropsykologinen kuntoutus. Sosiaalisen kuntoutuksen tarkoituksena on vahvistaa ja lisätä yksilön sosiaalista toimintakykyä ja osallistumista omaan yhteisöön ja yhteiskuntaan. Sosiaalisen kautta pyritään pitämään yllä yksilön ihmissuhteita sekä ehkäistä syrjäytymistä. Sosiaalista kuntoutusta toteutetaan eri palveluissa, joita ovat tuettu asuminen, päivätoiminta, ryhmätoiminta ja kuntouttava työtoiminta. Kasvatuksellinen kuntoutus keskittyy lasten ja nuorten mielenterveyshäiriöihin. Kuntoutus on osa kasvatustyötä ja siihen kuuluu erityisopetus, opetuksen tukitoimet, kurssitoiminta ja kuntoutusvalmennukset, joita järjestävät kansanopistot, erityisoppilaitokset ja mielenterveysjärjestöt. Ammatillisessa kuntoutuksessa parannetaan tai ylläpidetään kuntoutujan työkykyä, ammatti- ja koulutussuunnitelmia sekä työelämään siirtymistä. Ammatillinen kuntoutus on pääosin työvoimahallinnon ylläpitämää. TE-toimisto tekee kuntoutujan kanssa yhdessä suunnitelman ja tavoitteet, joiden kautta kuntoutujalla on mahdollisuus edetä opiskelemaan tai työelämään. Ammatillisen kuntoutuksen kuuluvat esimerkiksi työkokeilut, työpajatoiminta ja ammatinvalintaohjaus.

Tavallisimpia mielenterveyskuntoutujille tarkoitettuja etuuksia ovat sairauspäiväraha, osasairauspäiväraha, työkyvyttömyyseläke sekä kuntoutus- ja vammaistuki. Toimeentulotuki on viimesijainen tukimuoto. (Suomen Mielenterveysseura 2018 d.)

4.5 Vaasan alueen palvelut

Vaasan alueella on kattavat palvelut mielenterveyskuntoutujille sekä työttömille. Näitä palveluja ovat avokuntoutus, päivä- ja työtoiminta sekä asumispalvelut.

4.5.1 Avokuntoutus

Vaasan Mielenterveys- ja riippuvuuskeskus Horisontista saa keskusteluapua päihde-, riippuvuus- ja mielenterveysongelmiin sekä haastaviin elämäntilanteisiin. Asiakkaina ovat yli 25-vuotiaat vaasalaiset, laihialaiset ja sopimuskuntalaiset. Palvelu on vapaaehtoinen, luottamuksellinen ja maksuton. (Vaasan kaupunki 2018 c.)

Vaasan sosiaali- ja terveystoimen alainen toimipiste Nuorisoasema Klaara tarjoaa 13–24-vuotiaille ennaltaehkäiseviä ja hoitoon keskittyviä palveluja mielenterveys-, päihde- ja elämäntilanteen ongelmiin. Nuorisoasema Klaara tarjoaa neuvontaa, ohjausta, keskusteluapua, ryhmätoimintaa sekä perhetapaamisia. Klaara on matalan kynnyksen palvelua, sinne voi tulla ilman ajanvarausta ja yksin tai läheisen kanssa. (Klaara 2018.)

4.5.2 Päivä- ja työtoiminta

Päivä- ja työtoiminnan tarkoituksena on tarjota virikkeitä, sosiaalista kanssakäymistä, ylläpitää päivärytmiä ja rutiineja. Vaasan kaupungin oma toimintayksikkö, Päiväkeskus Treffis, tarjoaa kuntoutujalle mahdollisuuden raittiiseen vapaa-ajan viettoon, esimerkiksi pelaten ja kahvitellen. (Vaasan kaupunki 2018 d.) Vaasan kaupunki hankkii ostopalveluna Pohjanmaan sosiaalipsykiatriselta yhdistykseltä päivätoimintaa. Jäsenyhteisö Mahis, Tiimitupa, Kasarmin kulma ja Fyrrytupa tarjoavat mielekästä tekemistä ja yhdessäoloa sekä mahdollisuuden ravitsevan ruoan nauttimiseen. (PSPY 2018.) Vaasan kaupunki hankkii ostopalveluna Vaasan Settlementiltä päivätoimintaa. Vaasan Settlementin Kyläkeskus mahdollistaa sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä sekä tekemistä päivään. (Vaasan Settlementti 2018.)

Vaasan alueella toimii työpajoja, jotka tarjoavat 15–65-vuotialle vaasalaisille palveluja työllistymisen tueksi. Työpaja Spurtti on 15–25-vuotiaille tarkoitettu matalan kynnyksen työpaja, joka tarjoaa ryhmätoimintaa sekä henkilökohtaista ohjausta ja tukea. Työpaja Upseeri on 18–65-vuotiaille, psyykkisiä haasteita kohdanneille henkilöille tarkoitettu sosiaalisen kuntoutuksen palvelu. Nuorten työpaja Varikko on 15–28-vuotiaille tarkoitettu palvelu, josta saa tukea opintoihin, työelämään ja tulevaisuuteen liittyvissä haasteissa. Bestis Versta on 15–29-vuotiaille tarkoitettu työpaja, jossa tehdään pieniä korjaustöitä esimerkiksi huonekaluille. Kyrönmaan työpaja Arpeet on tarkoitettu 17 vuotta täyttäneille TE-toimiston asiakkaille, jotka tarvitsevat apua opiskelu- tai työpaikan hakemisessa. Vaasan Settlementin kuntouttava työtoiminta, Aura, on tarkoitettu pitkäaikaistyöttömille, jotka saavat työttö-

myyden perustella toimeentulotukea ja/tai työmarkkinatukea. Resurscentret Föregångarna on työ- ja nuorisotyöpaja, joka on tarkoitettu 16 vuotta täyttäneille. Lisäksi Vaasan 4H tarjoaa työssäoppimisjaksoja. (Vaasan kaupunki 2018 e.)

4.5.3 Asumispalvelut

Mielenterveystalon (2018 b) mukaan asumispalvelut on tarkoitettu mielenterveyskuntoutujille. Tuettu itsenäinen asuminen on parempi ratkaisu kuin pitkäaikainen sairaalapaikka. Kuntoutujalle tulisi löytää sopiva asumismuoto, joka tukee mahdollisimman paljon kuntoutumista ja itsenäistä selviytymistä. Asumispalvelun muodot ovat tuettu asuminen, palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen. Vaasan kaupunki hankkii ostopalveluna Pohjanmaan sosiaalipsykiatriselta yhdistykseltä asumispalvelua. Näitä tarjoavat Janssonkoti, Kalliokoti ja Maininki. Vaasan kaupunki hankkii asumispalvelua myös Vaasan Settlementiltä Kultanummesta sekä Attendon Merikodosta. (Vaasan kaupunki 2018 f.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia Vaasan alueen monialaisen yhteispalvelun työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia TYP-palvelusta. Asiakkaiden henkinen hyvinvointi ja yksilöllinen kohtaaminen ovat tutkimuksessa tarkastelun kohteena. Tutkimuskysymyksiä oli kaksi ja ne olivat: Miten työntekijät ja asiakkaat kokevat yksilöllisen kohtaamisen TYP-palvelussa? & Miten TYP-palvelu tukee asiakkaan henkistä hyvinvointia työntekijän ja asiakkaan näkökulmasta? Tutkimustulosten avulla TYP-palvelun toimivuudesta saadaan arvokasta palautetta, jonka avulla palvelua voidaan kehittää entistä asiakaslähtöisemmäksi ja asiakkaan henkistä hyvinvointia huomioivammaksi.

TYP-palvelun toimivuutta ja asiakaslähtöisyyttä on tutkittu aiemmin. Tuominen-Tolonen (2017, 39–43) käsittelee pro gradu –tutkielmassaan työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) asiakas- ja palveluprosessien sujuvuutta sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Tutkimuksessa kävi ilmi, että sosiaalityöllä on epävarma asema tulevaisuudessa sekä sosiaalityön vastuu on kasvanut ja siitä on tullut kuormittavampaa työntekijälle. Vastuun lisääntyminen on tuonut mukanaan kaksoisroolin työntekijälle eli työntekijä voi mahdollistaa palveluja asiakkaalle ja toisaalta myös rangaista asiakasta, jos hän ei osallistu kyseiseen palveluun. Työntekijöiden mukaan tulevaisuudessa haasteena voi olla työntekijän itsenäisen päätöksenteon vähäisyys, kun päätökset tulevat ylemmältä johtotaholta. Työntekijöiden haastattelujen perusteella asiakkailla on matalampi kynnys hakeutua palveluun, kun asiakkaalle on nimetty vastuuvirkailija. Työntekijät korostivat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen kasvokkain kohtaamisen tärkeyttä.

Suomalainen (2017, 38–42) tutkii pro gradu –tutkielmassaan työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) asiakkaiden näkemyksiä asiakaslähtöisestä palvelusta ja sen toteutumisesta. Asiakkaiden haastatteluissa ilmeni, että työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa on tärkeää, että asiakasta kuunnellaan sekä hänen toiveet ja mielipiteet selvitetään ja niitä kunnioitetaan. Asiakkaat korostivat yhdessä tekemisen ja yhteisymmärryksen tärkeyttä. Asiakkaiden mukaan työntekijät käyttävät välillä viranomaistermejä, jotka jäävät asiakkaalle epäselviksi

eivätkä he tohdi kysyä selvennystä. Asiakkaat haluavat kohdata palvelutilanteessa työntekijän kiireettömyyden sekä taidon asettua asiakkaan asemaan. Asiakkaat toivovat, ettei palvelutilannetta tarvitse jännittää ja he voisivat asioida omana itsenään. Aitoa kohtaamista edellyttävät työntekijän positiivinen palveluasenne ja aito kiinnostus asiakasta kohtaan.

5.1 Tutkimusote

Tutkimus on kvalitatiivinen, sillä tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella työntekijöiden ja asiakkaiden näkemyksiä palvelusta. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla saadaan yksityiskohtaisemmin ja laajemmin olennaista tietoa tutkimukseen. Hirsjärven, Remeksen & Sajavaaran (2007, 160) mukaan kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa asiaa tutkitaan havainnoinnin ja keskusteluiden kautta. Tutkimusmenetelmässä ei niinkään käytetä mittausvälineitä tiedon hankkimiseksi. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena on tuoda esiin uusia odottamattomia asioita. Tämän vuoksi teorian tai hypoteesien testaaminen eivät ole lähtökohtana tutkimukselle, vaan asioita tarkastellaan yksityiskohtaisesti monesta eri näkökulmasta.

Kvalitatiivinen tutkimus rakentuu aiemmista tutkimuksista ja teorioista, kokemusperäisistä aineistoista sekä tutkijan omista ajatuksista ja analysoinnista (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2009, 6). Kvalitatiivinen tutkimus sopii tilanteisiin, jossa ilmiötä ei tunneta, siitä halutaan syvällisempi näkemys tai saada hyvä kuvaus. Se sopii myös tilanteisiin, jossa käytetään triangulaatiota. (Kananen 2015, 70–71.)

5.2 Aineiston keruu

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään sellaisia metodeja, joissa tutkittavien omat mielipiteet ja näkökulmat tulevat esille. Näitä metodeja ovat esimerkiksi haastattelut, osallistuva havainnointi sekä aineiston diskursiiviset analyysit. Tutkimuksen kohderyhmä valitaan tarkoituksenmukaisesti. Tutkimuksen kerättyä aineistoa tutkitaan ja käsitellään ainutlaatuisena. Tutkimusta voidaan toteuttaa joustavasti, eikä sen tarvitse välttämättä noudattaa ennalta laadittua tutkimussuunnitelmaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 160.)

Haastattelut toteutetaan puolistrukturoidulla haastattelulla. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastattelukysymykset pysyvät lähes samana ja ovat samassa järjestyksessä jokaisen haastateltavan kohdalla. Haastattelussa on selkeät teemat ja avoimet kysymykset. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006 a.) Haastateltaviin saadaan yhteys TYP-palvelun yhteyshenkilömme kautta. Puolistrukturoitu haastattelu on hyvä menetelmä, koska sen avulla on mahdollisuus saada kattava aineisto sekä aiheet pysyvät tutkimuskysymysten aihepiirissä. Haastattelu nauhoitetaan haastateltavan suostumuksen myötä.

5.3 Aineiston analyysi

Nauhoitettu haastatteluaineisto litteroidaan. Litterointi tarkoittaa puhemuotoisen aineiston kirjoittamista tekstimuotoon. Litterointi helpottaa aineiston käsittelyä ja analysointia. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006 b.)

Litteroitu tutkimusaineisto käsitellään aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Tällä menetelmällä saadaan nostettua esiin oleellimmat asiat aineistosta. Aineistolähtöinen laadullinen eli induktiivinen aineistonanalyysi jakautuu kolmeen vaiheeseen, joita ovat aineiston redusointi, klusterointi ja abstrahointi. Redusoinnissa eli pelkistämässä aineistosta poistetaan tutkimuksen kannalta epäoleelliset seikat. Se voi olla tiedon kiteyttämistä tai jakamista osiin. Klusteroinnissa eli ryhmittelyssä aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja jaotellaan ne omiin kategorioihin. Klusterointi luo tutkimuksen perusrakenteen pohjan. Abstrahoinnissa eli käsitteellistämässä muodostetaan erotellusta aineistosta teoreettisia käsitteitä ja johtopäätöksiä. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 108–113.)

5.4 Eettisyys ja luotettavuus

Jotta tutkimus olisi eettisesti hyväksyttävä ja luotettava sekä tutkimustulokset uskottavia, tulee sen olla tehty hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Tutkimuksessa käytetään eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Tutkimus toteutetaan tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen mukaisesti eli rehellisesti, huolellisesti ja tarkasti tutkimustyötä tehdessä sekä tuloksia

tallentaessa, esittäessä ja arvioidessa. Tutkimuksessa muiden töihin viitataan asianmukaisesti niitä arvostaen. Tutkimus suunnitellaan, toteutetaan ja raportoidaan tieteelliselle tiedolle säädettyjen vaatimusten mukaisesti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.)

Vaasan kaupungilta saatiin tutkimuslupa, jonka jälkeen ainestoa alettiin kerätä. Toimeksiantajan yhteyshenkilö hankki halukkaat haastateltavat. Yhteyshenkilö luovutti haastateltavien työntekijöiden yhteystiedot, jonka jälkeen olimme heihin yhteydessä. Haastateltavien asiakkaiden kanssa emme olleet suoraan yhteydessä ennen haastattelutilannetta. Näin asiakkaiden yksityisyys varmistettiin.

Nauhoitettu haastatteluaineisto litteroitiin sanasta sanaan, jolloin vastaukset ovat tarkalleen niin kuin vastaaja on sanonut. Haastatteluaineisto käsiteltiin luottamuksellisesti. Vastaajien anonymiteetin säilyttämiseksi vastaukset muotoiltiin siten, ettei niitä voida yhdistää tunnistettavasti vastaajaan. Haastattelu- ja litterointiaineisto tuhottiin asianmukaisesti tutkimuksen valmistuttua.

6 TULOKSET

Tutkimuksessa haastateltiin Vaasan alueen TYP-palvelun työntekijöitä ja nykyisiä asiakkaita. Haastatteluiden teemat olivat kummallekin kohderyhmälle samat ja teemojen kysymykset sovellettiin kohderyhmälle sopiviksi. Haastatteluun osallistui viisi työntekijää ja neljä asiakasta.

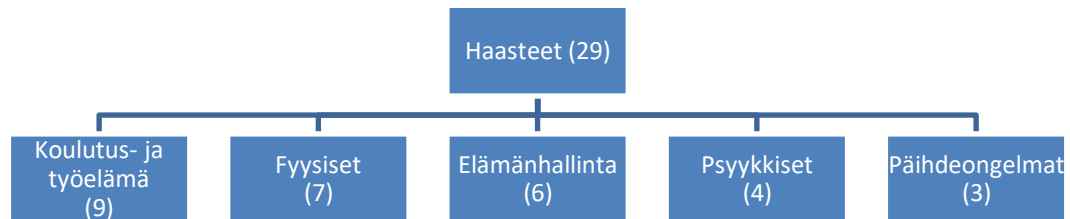
Tutkimukset tulokset luokiteltiin omiin aihepiireihin, joita analysoitiin. Tulosten yhteyteen on liitetty suoria lainauksia haastatteluista, jotka on kursivoitu ja laitettu lainausmerkkeihin. Tutkimuksessa tuomme ensin esiin työntekijöiden tulokset ja sen jälkeen asiakkaiden.

6.1 Työntekijöiden vastaukset

Tutkimukseen haastateltiin viittä TYP-palvelun työntekijää. Heillä kaikilla oli laaja kokemus sosiaali- ja terveysalan työkentältä. Heistä neljä oli sosionomeja ja yksi sosiaalityöntekijä.

6.1.1 Asiakkaiden haasteet

Työntekijöiltä kysyttiin asiakkaiden elämän haasteista ja yleisistä työttömyyden syistä. Elämän haasteet olivat oikeastaan samat kuin syyt työttömyydelle. Ilmaisuja oli 29. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Asiakkaiden haasteet työntekijöiden näkökulmasta (ilmaisut)

Koulutus- ja työelämä. Monella asiakkaalla on ollut haasteita koulunkäynnissä. Koulu on voinut mennä huonosti eikä tämän vuoksi jatkokouluttautuminen kiinnostanut.

“Jos koulu on mennyt huonosti, niin ei ne haluaakaan sit jatkokouluun monet.”

Heikot kognitiiviset taidot ovat voineet vaikeuttaa koulussa pärjäämistä.

“Jonku verran ollu myös tämmösiä heikkolahjaisia nuoria aikuisia – on isot haasteet. Ne on valmistunu koulusta – mut ei ole semmost tuettua mitään, missä he pärjäis.”

“Siellä on myös tällasia nuoria aikuisia, jolla on ollu tämmöstä kognitiivissa taidoissa haasteita, oppimisessa, jolloin he ei tavallaan sujahdakaan sinne työelämään.”

“Koulu on voinu olla se kompastuskivi – taustalla voi olla joku ADHD, jota ei oo koskaan tunnistettu.”

Monet asiakkaista eivät ole käyneet peruskouluun jälkeen ammatillista koulutusta, jolloin heistä on tullut väliinputoajia. Heillä on voinut olla myös muita haasteita oppimisessa.

“Väliinputoajia – on usein niin, ett he ei oo selkeesti kehitysvammasia, mut heillä on jotaki tämmöstä haastetta oppimisessa.”

Nykypäivän työmarkkinoilla vaaditaan moniosaamista ja monipuolisuutta. Vakituisen työpaikan saanti on vaikeaa ilman koulutusta.

“Tänä päivänä ei paljon oo semmosta perustyötä, ett nykyään työmarkkinat on sillä tavalla, ett siellä vaaditaan sellasta moniosaamista ja monipuolisuutta.”

”Tänä päivänä ilman koulutusta, aika harvaan työhön sä pääset, ainakaan vakituisesti. – Jos on koulutus, nii se turvaa sitä (työllistymistä) vähä paremmin.”

“Vakituista työtä nyt ei ainakaan saa, jos sulla ei oo koulutusta.”

Monella asiakkaalla on kapea osaaminen tai asiakkaan koulutus ei vastaa työmarkkinoita.

“Jos jollain on joku oikein outo ammatti – jos ne haluaa sitä omanlaistansa työtä eikä semmosta ole.”

“Ei pysty tekemään sitä omaa alan työtä.”

“Heillä pitäiski olla sellanen aika kapee se tehtävä (töissä), ett sitä on vaikee löytää ja varsinkaa nii, ett siitä sais vielä palkkaa.”

Fyysiset. Työntekijät mainitsivat fyysisiksi haasteisiksi erilaiset sairaudet, vammat, allergiat sekä muut fyysiset kivut, jotka vaikeuttavat työllistymistä.

“Terveyspuoli haittaa sitä työntekoa kovasti, että (työnteko) ei onnistu.”

“Fyysiset vammat tietysti, sehän tuo sellasia omia haasteita. Voi olla allergisia, niin moniallergisia, ett se oman paikan löytäminen voi olla hankalaa. Myös selkäkivut.”

“Fyysisiä sairauksia, jotka on muuttanu asiakkaan elämää – jos hänellä on ollukki jonkinlainen suunta sinne kohti työelämää, nii se on muuttanu se sairaus.”

Lisäksi asiakkaan ikä voi olla haasteena työllistymiselle.

“Se, ett saa semmosen 50–60-vuotiaan töihin, nii se on aika haastavaa.”

“Varsinki, mitä vanhemmaks menee, jos ei sitä koulutusohjaa oo, niin kyllä se (työllistyminen) heikompaa on.”

Fyysisistä haasteista voi seurata myös muunlaisia ongelmia.

“Voi olla terveyden kans muuten ongelmia ollu alun perin ja sit siitä on tullu näitä muita ongelmia sitten lisäksi.”

Elämänhallinta. Asiakkaiden haasteena on päivärytmin puute, asiakkaat valvovat yöt ja nukkuvat päivät.

”Päivärytmiä lähetään rakentaan (palvelussa) – päivärytmit on niinku sekasin, että valvotaan yöt ja nukutaan päivät.”

“Vuorokausirytmii on monesti nuoremmilla ihan sekasin, ja sehän sitte taas johtaa siihen taloudellisiin ongelmiin.”

Vaikeat elämänmuutokset, kuten ero kumppanista, voivat johtaa esimerkiksi masennukseen ja sen kautta työttömyyteen.

“Ollaan oltu pitkään parisuhteessa ja sitten erotaan, niin sieltä voi tulla ne masennukset, jotka sitte vetää sitä mattoo jalan alta ja työttömyyttäki voi tulla siitä.”

Asiakkaiden taloudelliset ongelmat sekä kyvyttömyys toimia viranomaisten kanssa nostettiin esiin. Asiakkaat eivät välttämättä osaa hakea itse tukia, jolloin he eivät pysty osallistumaan sosiaalisiin tapahtumiin. Näin asiakkaan syrjäytymisriski kasvaa.

“Ei oo rahaa sit osallistuu mihinkää, ett sit ikään kuin vähä jää – ei voi mennä, ku ei niil oo rahaa.”

“On kyvyttömiä hoitamaan asioita, ei osaa, ei uskalla, ei voi toimia viranomaisten kanssa.”

Osa asiakkaista ei tiedä mitä haluaa tehdä.

“Sithän meillä on näitä, jotka elää päivä kerrallaan, että en mä oikee tiä, mitä haluaisin tehdä.”

Psyykkiset. Psyykkisiksi haasteiksi nostettiin mielenterveysongelmat, kuten esimerkiksi masennus.

”Ahdistus, paniikki, nää psyyken puolet. – Lääkäri ei oikein aina heti ymmärrä kaikkea, kun ei näe kun sen hetken sitä asiakasta.”

“Johtuuko mielenterveysongelmat sit siitä pitkäaikaistyöttömyydestä vai johtuuko pitkäaikaistyöttömyys sit niistä mielenterveys- ja päihdeongelmista? Ne on vähä kulkenu käsi kädessä.”

Yksi ilmaisu liittyi koulukiusaamiseen. Melkein kaikki TYP-palvelun asiakkaat ovat olleet koulukiusattuja. Koulukiusaamisesta on lopulta seurannut psyykkisiä haasteita, jotka vaikeuttavat asiakkaan arkea.

“Yks tosi iso haaste näillä on koulukiusaus – melkein kaikki asiakkaat on koulukiusattuja – vaikka siitä on jo paljon aikaa, niin se on silti jättäny semmosenki merkin sille henkilölle, että se eteenpäin pääseminen voi olla tosi vaikeeta.”

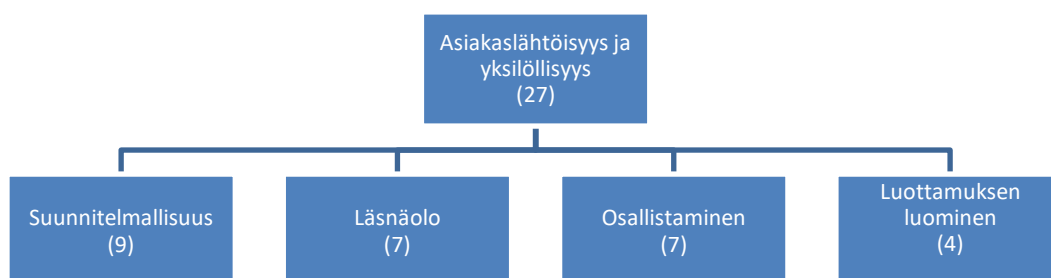
Päihdeongelmat. Kaikkien työntekijöiden vastauksissa nousi esiin asiakkaiden päihdeongelmat. Näitä ovat esimerkiksi alkoholi-, huume- ja lääkeriippuvuudet.

“Riippuvuuspuolella, ett jos on alkoholi-, huume- tai lääkeriippuvuus – niin nehän on haasteellisia, kun ne ei oo työmarkkinoitte käytettävissä.”

Työntekijöiden vastausten perusteella asiakkailta voi olla useita haasteita elämässä, jotka vaikeuttavat työllistymistä. Työntekijöiden mukaan suurimmat haasteet löytyivät koulutukseen ja työntekoon liittyvistä tekijöistä. Asiakkailta voi olla huonoja kokemuksia koulunkäynnistä, joten he eivät halua jatkokouluttautua. Nykypäivänä työmarkkinoilla vaaditaan koulutusta, jotta voisi työllistyä. Myös fyysiset sairaudet sekä mielenterveyden haasteet nousivat esiin (ks. luvut 3.4, 4.2 & 4.3). Fyysiset sairaudet voivat aiheuttaa muita ongelmia muilla osa-alueilla.

6.1.2 Asiakkaiden kohtaaminen asiakaslähtöisesti ja yksilöllisesti

Työntekijöiltä kysyttiin asiakkaan yksilöllisestä kohtaamisesta ja asiakaslähtöisyyden toteutumisesta. Kaikki viisi työntekijää vastasivat kysymykseen ja ilmaisuja nousi esiin 27 kappaletta. (Kuvio 3.)



Kuvio 3. Asiakkaiden kohtaaminen asiakaslähtöisesti ja yksilöllisesti (ilmaisut)

Suunnitelmallisuus. Asiakkaan kanssa tehdään yksilöllinen suunnitelma.

“Jos joku on sanonu, ett mä en haluu enää soskan palveluita, niin okei mä kirjaan tähän suunnitelmaan niinku sä sanot, mut mä laitan, että mun mielestä sä tarvitsit ja perustelen, että miksi.”

Työntekijän roolina on suunnitella säännölliset tapaamiset etukäteen. Asiakkaan tilanne kartoitetaan ja ongelmakohtien löytyessä asiakas jatko-ohjataan eteenpäin.

“Lähetään kartottaan, mitä hän on tehny aikasemmin ja mikä historia hänellä on – jokainen on yksilö, niin jokanen tarvii sen erilaisen polun.”

“Katon ne ne tiedot, mitä oon saanu etukäteen.”

“Tilanteen kartotus, ett mikä siellä on oikeesti.”

“Pitää jatko-ohjata, meillä on työttömien terveydenhoitaja, että sitten ohjataan eteenpäin ja kuunnellaan sitä tarvetta.”

Työntekijän kirjaa tapaamiset, eikä salaile kirjauksiaan asiakkaalta.

“Mahdollisuuksien mukaan asiakas saa itse osallistua siihen kirjaukseen, että se näkee, miten kirjataan. – Pitäs enemmänki toimia, että yhdessä asiakkaan kanssa kirjataan se asiakasteksti.”

“Kysyn siltä (asiakkaalta) että no miten sinä tämän asian nyt muotoilisit ja olenko ymmärtänyt oikein.”

Työntekijän tehtävänä on pysyä itse ajan tasalla sekä muistaa pitää myös asiakas ajan tasalla asiakasta koskevista asioista.

“Käyttää pikkusen aikaa siihen, että käy läpi edellisen kerran tapaamiset – on vähän kartalla, että mistä on puhuttu.”

“Pysyä tilanteen tasalla asiakkaan asioissa, että ei mee jälkijunassa niitä, ett jos onki tapahtunu siellä hänen elämässä jotain sellasta, ett se pitää huomioida niin, että mäki tiedän sen.”

Läsnäolo. Läsnäolossa nousi esiin kuuntelu, keskusteleminen sekä kiireettömyys.

“Tärkeintä on se kuuntelu.”

“Kohtaan ihan konkreettisesti niin siinä istutaan vastakkain ja keskustellaan – hän kertoo ja mä yritän kuunnella ja löytää sieltä sellasen punasen langan.”

“Näyttää sille asiakkaalle, ett on kiinnostunu siitä – pitää kuunnella ja olla läsnä siinä hetkessä ja pysähtyy sen hänen asian ympärille.”

“On aikaa kuunnella – että sä pysähdyt oikeesti kuuntelemaan, ett mitä sillä on sanottavaa.”

Näiden lisäksi työntekijän tulee olla empaattinen ja ammatillinen kohtaamistilanteissa.

“Muistaa olla sellanen empaattinen, mut kuitenkin ammatillisuus, ettei liian.”

Osallistaminen. Palvelua toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakasta osallistetaan, eikä työntekijä saa puhua tai tehdä asioita asiakkaan puolesta.

“Muistaa pitää itensä vähän taustalla – mä oon sanonu asiakkaalle, ett mulle aina saa sanoa ei ja pitääkin sanoa ei.”

“Mä en lähde sanelemaan, että mikä on mun mielestä hyvä suunta – koska se ei vie mihinkää – hänen tulee sanoa itse, mitä haluaa.”

“Mun on tarkoitus hänen kanssaan yhdessä miettiä näitä hänen suunnitelmia ja toiveita ja miten me niihin päästäis.”

Asiakkaan mielipide huomioidaan ja sitä kunnioitetaan.

“Asiakkaan ajatuksien huomioon ottaminen – ett mitä se asiakas haluaa.”

“Mä kunnioitan, jos hän sanoo, ett ei – sit mun täytyy keksii joku muu suunta.”

“Aina tietenkin kysyä, että mitä se asiakas on itse niistä asioista mielestä ja miten se itse kokee.”

“Yhessä mietitään sen asiakkaan kanssa ja yhdessä tehdään – ei saa liikaa tehdä toisen puolesta.”

“Mä haluan tietää, mitä asiakas toivoo, mitä hän haluaa ja, että millaisia tavoitteita hänellä on, että se ei voi lähteä siitä, että mitä mä haluan.”

Luottamuksen luominen. Työntekijän tulee tutustua asiakkaaseen, jotta luottamussuhde syntyy.

“Luottamussuhteen syntyminen on se, mistä lähtee se koko homma”

“Jos mä en tunne asiakasta, niin sithän se eka kerta on se tutustumiskerta ja haastattelua ja sitte katoo pääseekö asiakkaan kanssa kontaktiin ja luotataakse muhun – aina ensin ei heti pääse siihen vaan se voi vaatii useamman tapaamisen.”

“Kyllä siihen liittyy se luottamus ja se, että asiakas varmistuu, että täähän on hänelle hyvää.”

Työntekijän täytyy pitää lupauksista kiinni sekä osata pyytää anteeksi ja myöntää virheensä, jotta luottamussuhde pysyy hyvänä.

“Luottamussuhteen luominen – tärkeintä on, että sä et lupaa mitään sellasta asiaa, mitä sä et pysty pitämään.”

“Pidetään kii ajoista, sovituista menoista – tärkeintä on pyytää anteeksi, jos mokaat jotain, että tää oli mun vika.”

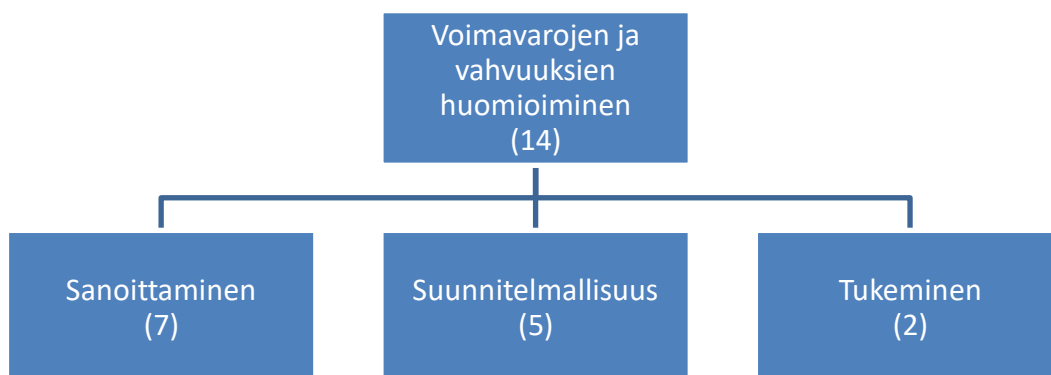
“Jos sä mokaat sen (luottamuksen), niin sitä on hirveen hankala saada enää takasi.”

Työntekijät korostivat suunnitelmallisuuden tärkeyttä. TYP-työntekijä tekee jokaisen asiakkaan kanssa työllistymissuunnitelma (ks. luku 2.1), jota tehdään yhdessä

asiakkaan ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Vastausten perusteella asiakas kohdataan yksilönä asiakaslähtöisesti (ks. luku 2.3). Asiakasta pyritään osallistamaan oman elämänsä liittyviin päätöksiin ja työntekijät haluavat saada asiakkaan mielihiteen kuuluviin. Työntekijöiden on tärkeä saada luotua luottamussuhde asiakkaaseen, jotta asiakas haluaa kertoa omia ajatuksiaan.

6.1.3 Asiakkaiden voimavarojen ja vahvuuksien huomioiminen

Työntekijöiltä kysyttiin, kuinka he huomioivat asiakkaan henkilökohtaiset voimavarat ja vahvuudet. Kaikki viisi työntekijää vastasivat kysymykseen ja ilmaisuja oli yhteensä 14. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Asiakkaiden voimavarojen ja vahvuuksien huomioiminen (ilmaisut)

Sanoittaminen. Asiakkaalla voi olla vaikeaa sanoa tai löytää omia voimavarojaan ja vahvuuksiaan. Tällöin työntekijän tulee auttaa asiakasta huomaamaan ne.

“Pukee sanoiks ne voimavarat, nii se auttaa asiakasta huomaamaan, ett hei mullahan on ne.”

“Pitää niinku kaivaa sieltä – että mä nään tän asian näin, että tässä tää kuulostaa siltä, ett sä oot hyvä tässä.”

Työntekijä ja asiakas voivat miettiä voimavaroja ja vahvuuksia yhdessä.

“Selvittämällä ensin, mitä ne on.”

“Kuntouttavassa työtoiminnassa ne on siellä pohtinut työntekijän kanssa ja se on kirjattu ylös ja sit ku mä oon tavannu asiakasta, nii me ollaan käyty läpi se palaute, nii silloin hänestä (asiakkaasta) tuntuu heti helpommalta sanoa ne asiat vahvuuksinaan.”

Suunnitelmallisuus. Aktivointisuunnitelmaan kirjataan asiakkaan voimavarat ja vahvuudet, joten ne täytyy huomioida palvelussa.

“Asia, mitä me joka suunnitelmassa pohditaan, sehän kuuluu siihen automaattisesti, ett kysytään näitä – voimavaroja ja vahvuuksia.”

“Jos sielt löytyy jotain sellasiaki mitä me voidaan täs työs hyödyntää, esim. joku voi sanoo, ett mä oon aina täsmällinen – täsmällisyys voi olla se, ett se on vahvuus ihmisellä.”

Asiakkaalle yritetään löytää esimerkiksi sellainen työtoimintapaikka, jossa asiakas voi hyödyntää omia vahvuuksiaan.

“Etitään vähä semmosta työtoimintapaikkaa, missä se (asiakas) vois käyttää niitä sen vahvuuksia ja sitte se saa niitä onnistumisen kokemuksia.”

“Yritetään löytää semmonen työtoimintapaikka, missä se asiakas voisi käyttää hyväkseen niitä omia vahvuuksiaan.”

Tukeminen. Asiakasta tuetaan ja kannustetaan, jotta asiakas löytäisi omat voimavarat ja vahvuudet.

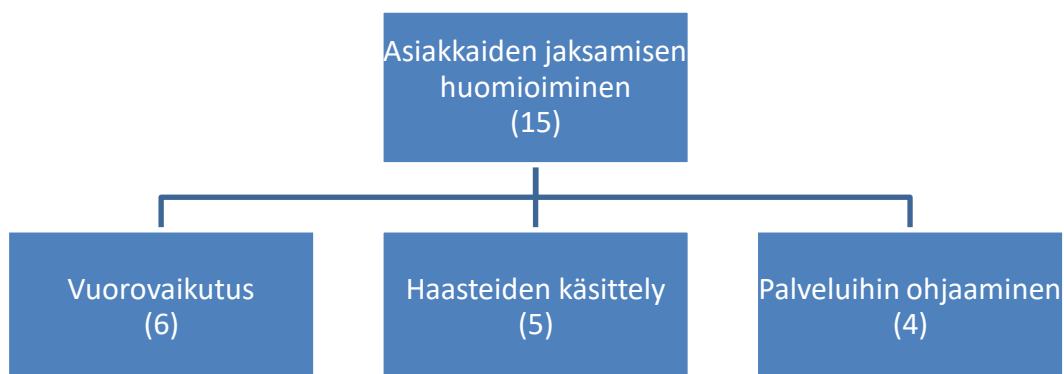
“Enemmän vielä tukien ja kannustaen siihen, että käyttää niitä.”

“Kannustaa eteenpäin ja kehua ja tsempata.”

Työntekijöiden vastausten mukaan asiakkaalla voi olla vaikea löytää tai kertoa omista voimavaroista ja vahvuuksista. Työntekijän täytyy siis asiakkaan kanssa yhdessä tai hänelle sanoittamalla löytää asiakkaan henkilökohtaiset voimavarat ja vahvuudet. Asiakkaan voimavaroja ja vahvuuksia käsitellään hänen työllistymissuunnitelmassa (ks. luku 2.1), joten ne on pakko huomioida palvelua toteuttaessa. Työntekijät pyrkivät yhdessä asiakkaan kanssa löytämään sellaisia sosiaalipalveluita (ks. luvut 3.1.1 & 4.5.2), joissa asiakas voi hyödyntää omia vahvuuksiaan.

6.1.4 Asiakkaiden jaksamisen huomioiminen

Työntekijöiltä kysyttiin, miten he huomioivat asiakkaan jaksamista. Kaikki työntekijät vastasivat tähän kysymykseen ja ilmaisuja tuli 15. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Asiakkaiden jaksamisen huomioiminen (ilmaisut)

Vuorovaikutus. Asiakkaan jaksamista huomioidaan vuorovaikutuksen kautta. Asiakkaan kanssa keskustellaan, asiakasta kuunnellaan ja kysellään kuulumisia. Työntekijä pyrkii selvittämään asiakkaan ajatuksia sekä tapaa asiakasta säännöllisesti.

“Kysellään ja selvitetään ja kuunnellaan ja otetaan huomioon sen (asiakkaan) ajatukset.”

“Mietitään yhdessä asiakkaan kanssa, ett mille se itse voi tehdä jotakin, että edesauttaa sitä, ett menis vähän eteenpäin, jos se on huonolla fiiliksellä.”

“Kuulumisten kysely ja sit ne säännölliset tapaamiset, ett vähä pystyy näkemään, ett onks kaikki hyvin.”

Haasteiden käsittely. Työntekijä seuraa asiakkaan edistymistä palvelun aikana. Ongelmien ilmetessä, esimerkiksi poissaolojen lisääntyessä, työntekijä ottaa ne puheeksi asiakkaan kanssa.

“Jos alkaa olemaan paljon poissaoloja työtoiminnasta – sit vähän kyselään, ett onks joku hätänä, ku ei oo näkyny. – Jos ei jaksa, nii sit me voidaan tehdä suunniteltu tauko (aktivointisunnitelmaan).”

“Jos on jotain ongelmaa, nii sit me tavataan jo aikasemmin ja me mietitään, ett mistä se johtuu ja yritetään miettiä – ihan vuorokausirytmii voi olla ongelma ja motivaation puute.”

Työntekijä ottaa yksilöllisesti huomioon asiakkaan tarpeet ja mukauttaa palvelua niiden mukaisesti.

“Kuntouttavan ohjaamisessa on se mahdollisuus, että pystytään vähentään päiviä ja lisäämään päiviä – että jos on sellanen heikompi jakso.”

“Jos on jotakin pieniä ongelmia jaksamisen kans, niin ihan keskustellaan normaaleista näistä elämönhallintajutuista, unesta ja ruoasta ja liikunnasta.”

“Jos asiakkaalla on vaikee tulla tänne – mä voin tehdä työparin kans kotikäynnin niitten luokse – monella on kynnys tullakki tänne.”

Palveluihin ohjaaminen. Työntekijän tehtävänä on jatko-ohjata asiakas palveluihin, jos tarve on sen mukainen. Ennen aktivointipalvelujen aloittamista tulee hoitaa esimerkiksi fyysiset sairaudet, esimerkiksi asiakkailta on mahdollisuus tavata työttömien terveydenhoitaja.

“Perusasiat pitää olla ne pilarit kohdallaan – ja lähetään niinku eteenpäin.”

“Jos mä huomaan, että asiakkaalla on joku terveydellinen ongelma, niin ensin hoidetaan se ja sit me lähetään vasta aktivoimaan.”

“Meidän työttömien terveydenhoitaja on tässä ihan fyysisesti paikalla, että pystytään sitä kautta tämmöset fyysiset sairaudet sulkeen pois tai saamaan niihin apu.”

“Työkkäri tai työttömien terveydenhoitaja on ihan hyvä yhteistyökumppani, että pystyy viemään oikeita terveysasioita eteenpäin, ettei mun tarte niitä sitten ratkoa.”

“Me tehdään niin paljo yhteistyötä muitten tahojen kanssa, että sitte kysytään neuvoa heiltä.”

TYP-palvelussa huomioidaan asiakkaan henkistä hyvinvointia ja tehdään paljon yhteistyötä esimerkiksi mielenterveystahojen kanssa.

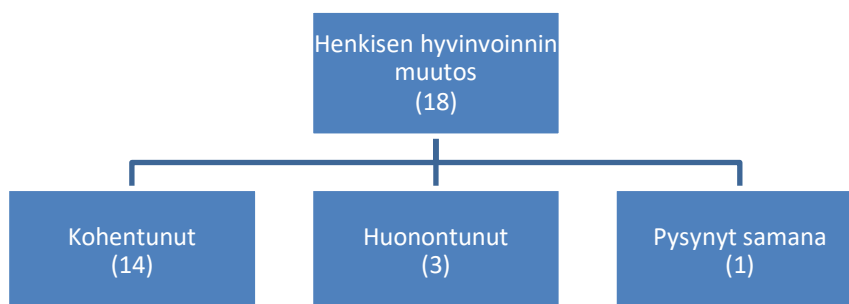
“Ennen kuin lähetään esimerkiks kuntouttavaan työtoimintaan, niin jaksaminen varmistetaan tai lähetään kokeilemaan.”

“Kyllähän me täältä ohjataan sitten muihinkin palveluihin Horisonttiin tai Klaaraan ja näihin mielenterveyspalveluihin.”

Vastausten perusteella työntekijät huomioivat asiakkaan jaksamista monin eri tavoin. Asiakkaan jaksamista selvitetään vuorovaikutuksen kautta. Säännöllisten tapaamisten avulla työntekijä kyselee asiakkaalta kuulumisia. Säännöllisillä tapaamisilla työntekijä pystyy näkemään asiakkaan jaksamisen tilan. Palvelun aikana asiakkaan esiin nousseet haasteet pyritään käsittelemään asiakkaan kanssa yhdessä ja ongelmiin etsitään ratkaisua. Tämä ratkaisu voi löytyä asiakasta eteenpäin ohjaamalla esimerkiksi mielenterveyspalveluihin (ks. luku 4.5.1).

6.1.5 Asiakkaiden henkisen hyvinvoinnin muutokset

Tutkimukseen osallistuneita työntekijöitä pyydettiin kuvaamaan asiakkaiden henkisen hyvinvoinnin muutoksia TYP-palvelun aikana. Kaikki työntekijät vastasivat kysymykseen ja ilmaisuja oli yhteensä 18. (Kuvio 6.)



Kuvio 6. Asiakkaiden henkisen hyvinvoinnin muutokset työntekijöiden näkökulmasta (ilmaiset)

Kohentunut. Asiakkaiden henkisen hyvinvoinnin kohentuminen oli nähtävissä palvelun aikana. Asiakkaiden elämä lähti nousuun.

“Moni on päässy eteenpäin.”

“Osalla – on lähteny hienosti nousukiitton elämä – on ollu hienoja tarinoita.”

“Sanotetaan sille asiakkaalle, että mä nään tän muutoksen, että hän ei ehkä sitä ite nää, mut kyl mä sen nään.”

Henkiseen hyvinvointiin vaikuttaneet päihde- ja mielenterveysongelmat saatiin hoidettua.

“Jos siellä on masennusta taustalla, niin sitten ollaan ohjattu lääkärille ja se on saanut ihan lääkitystä ja silleen vointi oikeesti kohentunut.”

Asiakkaat kokivat voimaantumista ja kiitollisuutta. Asiakkaat saivat hyväksymisen kokemuksia, jolloin heidän itseluottamus ja he arvostivat itseään enemmän.

“Sitte näillä kokemuksilla sitä itseluottamusta ja omaa arvostusta itseään kohtaan.”

“On saanu sen kokemuksen, että hyväksytään omana itsenään ja muutaman käynnin jälkeen rupee vähän selkä suoristumaan ja pää nousemaan.”

“Itsetunnon koheneminen – sen oikeen näkee, miten ryhti paranee.”

“Hän saa niitä onnistumisen kokemuksia ja huomaa, ett häntä arvostetaan sielä työpaikalla – sit tulee se hymy ja sit tulee reippaampi olemus siihen.”

Asiakkaat olivat avoimempia ja iloisempia.

“Hyviä muutoksia oon havainnu, ett heti kun ne (asiakkaat) aloittaa jonku aktivointitoimenpiteen – niin kyllähän ne piristyy.”

“Avoimempi ja iloisempi ja päihteiden käyttöki vähenee.”

Sosiaalisten kontaktien saanti vaikutti positiivisesti henkiseen hyvinvointiin.

“Niillä on se oma rooli sielä työtoiminnas ja ne kokee sen tosi tärkeeks, että on se oma tiimi mihin kuulua.”

“Voi saada uusia ystäviä (työtoiminnasta).”

Huonontunut. Osa asiakkaista ovat pudonneet pois palvelun piiristä. Tähän nähtiin syynä se, ettei palvelu ole ollut oikea-aikaista.

“Takapakkiaki saattaa joillaki tulla.”

“On niitä, jotka on pudonnu sit pois, että tää (palvelu) ei ollu oikea-aikasta.”

Päihteiden käytön aloitus palvelun aikana on johtanut muihin haasteisiin, jolloin ne ovat vaikuttaneet negatiivisesti asiakkaan henkiseen hyvinvointiin.

“On ruvennu käyttää sit päihteitä kumminki (palvelun) ohella, ett on jonku muun asian takia mennyt huonompaan, mutta hyvin vähän niitäki on.”

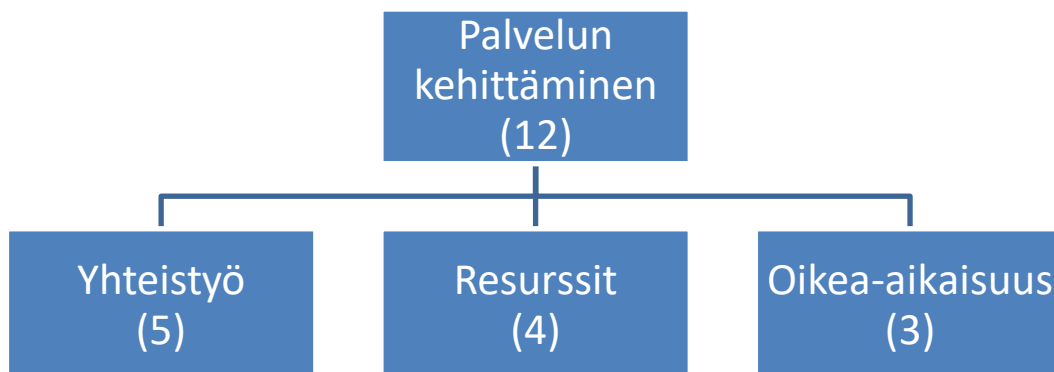
Pysynyt samana. Osalla asiakkaista henkinen hyvinvointi on pysynyt samana palvelun aikana.

“Osa pysyy paikallaan.”

Henkinen hyvinvointi on tärkeä osa elämää. Se auttaa jaksamaan arjessa ja vahvistaa toimintakykyä. Näiden lisäksi hyvä henkinen hyvinvointi auttaa sietämään ahdistusta ja pelkoja sekä muita elämän haasteita (ks. luku 4). Eniten ilmauksia tuli henkisen hyvinvoinnin kohentumiseen. Työntekijät kokivat, että asiakkaiden henkinen hyvinvointi on kohentunut palvelun aikana. TYP-palvelun tarkoituksena on työllistää, mutta myös muut osa-alueet, kuten henkinen hyvinvointi otetaan huomioon. Asiakas ei ole ennen välttämättä osannut hakeutua oikean palvelun piiriin, joten työntekijä on voinut ohjata häntä eteenpäin. Asiakkailta on voinut puuttua päi-värytmi ja mielekäs tekeminen arjesta (ks. luku 4.2). Sosiaalipalvelun (ks. luku 4.5), esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan, kautta asiakkaan henkinen hyvinvointi on kohentunut mielekkään tekemisen ja sosiaalisten kontaktien kautta. Osalla asiakkaista palvelu ei ole ollut oikea-aikaista, jolloin asiakas on pudonnut pois palvelusta. Osa asiakkaista on voinut alkaa käyttää esimerkiksi päihteitä palvelun aikana, joiden kautta henkinen hyvinvointi on huonontunut. Osalla asiakkaista ei ole havaittu henkisen hyvinvoinnin muutoksia suuntaan tai toiseen.

6.1.6 TYP-palvelun kehittäminen yksilön tarpeita huomioivammaksi

Tutkimuksessa haluttiin selvittää työntekijöiden näkemyksiä TYP-palvelun kehittämiskohteista, joiden kautta palvelusta saataisiin yksilön tarpeita huomioivampi. Ilmaisuja tuli 12 kappaletta. (Kuvio 7.)



Kuvio 7. TYP-palvelun kehittäminen (ilmaisut)

Yhteistyö. TYP-palvelu ei ole tällä hetkellä ideaalimuodossa Vaasan seudulla. Työntekijät toivoivat, että toimijat olisivat fyysisesti lähempänä toisiaan. Yhteistyötä toivottiin enemmän eri toimijoiden ja terveyspuolen kanssa.

“Sellanen, että oltas vielä fyysisesti lähempänä toisiamme.”

“Terveyspuolta siihen enemmän mukaan – saikkua on vaikee saada ja varsinki työttömillähän ne nyt ei yleensä meinaa sitä saikkua antaakaan.”

“Nyt mennään byrokratian mukaan, että tehdään aktivointisuunnitelma ja sitte vasta mennään – ois semmosia avoimiakin paikkoja mistä sais sitä vähän tukea siihen arkeen ja perusasioihin.”

Kolme ilmaisua liittyi Vaasassa toimineeseen palvelukeskus Triangeliin.

“Vaasassa on joskus ollu sellanen Triangeli, jossa nää (toimijat) oli kaikki fyysisesti vielä samas paikas, se oli hyvä.”

“Sehän on ollu tarkoitus, että sais saman katon alta monta eri palvelua ja Triangelin aikana se toteutui, ku oltiin saman käytävän varrella.”

“Me ollaa täällä vähä liputettu, että Triangeli takaisin, koska siellä me istuttiin kaikki samassa, niin se olis hyvä, koska nyt me ollaan pirstaloiduttu.”

Resurssit. Resurssipulan vuoksi prosessit pitkittyvät. Jos asiat etenisivät nopeammin, pääsisi asiakas eteenpäin palvelussa. Nykyisellä asiakasmäärällä ei kykene antamaan tarpeeksi aikaa asiakkaalle.

“Resurssipula, joka aiheuttaa sitä, että ne prosessit pitkittyvät eikä välttämättä tapahdu niin paljon asiakkaan kannalta.”

Oikea-aikaisuus. TYP-palvelutarpeen arviointikriteerejä toivottavaisiin kehitettävän selkeämmiksi. TYP-palvelun oikea-aikaisuus on myös oleellinen, jotta asiakas hyötyisi palvelusta. TYP-palvelun asiakkaat eivät välttämättä itsekään tiedä mikä TYP on ja miksi he ovat mukana kyseisessä palvelussa.

“TYP-tarpeen arviointikriteerit – välillä mieltii, että miksi tää (asiakas) on TYPissä.”

“Miksi sitten laittaa sellanen (asiakas), josta jo tiedetään, että ei ehkä oo ihan ajankohtanen se työllistyminen, että tarvii vielä tukea monessa eri elämäntilanteessa.”

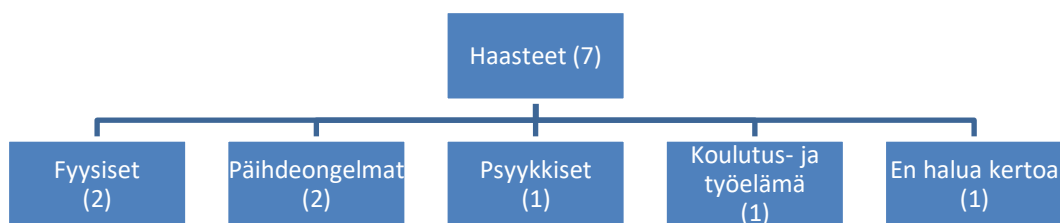
TYP-palvelun ihannemuotona on, että kaikki yhteistyökumppanit löytyisivät samankatolta (ks. luku 2). Näin ei kuitenkaan tällä hetkellä ole Vaasan alueella. Työntekijät toivoivat, että yhteistyötahot olisivat fyysisesti lähempänä toisiaan, jotta TYP-asiakkaalla olisi kaikki palvelut samassa paikassa. Resurssien puutteen vuoksi asiakkaiden palveluprosessi voi pitkittyä. Asiakkaiden asiat eivät etene välttämättä siis toivotulla tahdilla. Asiakkaita on paljon, eikä heitä välttämättä ehditä näkemään riittävästi. Asiakkaita pyritään aktivoimaan kohti työelämää, joten resursseja tarvittaisiin enemmän. Tämä on myös hallituksen tavoitteena (ks. luku 3.4.1). TYP-palvelu ei ole aina oikea-aikainen palvelu. TYP-palvelun tarkoituksena on työllistää asiakas ja osalla asiakkaista on haasteita (ks. luvut 3.4 & 4.2), joiden vuoksi työllistyminen ei ole juuri sillä hetkellä mahdollista. TYP-palvelun asiakkuuden arviointikriteerejä (ks. luku 2.1) toivottiin kehitettävän, jotta palvelu olisi oikea-aikaista asiakkaalle.

6.2 Asiakkaiden vastaukset

Tutkimukseen haastateltiin neljää TYP-palvelun asiakasta. Osa heistä ei ole ollut koskaan ollut palkkatöissä. Kaikki asiakkaat ovat pitkäaikaistyöttömiä (ks. luvut 3.2 & 3.4). Asiakkaat ovat olleet työttömänä 2–10 vuotta.

6.2.1 Haasteet

Asiakkailta kysyttiin heidän elämän haasteita ja syitä työttömyydelle. Elämän haasteet olivat oikeastaan samat kuin syyt työttömyydelle. Kaikki tutkimukseen osallistuneet neljä asiakasta vastasivat kysymykseen, mutta yksi heistä ei halunnut kertoa haasteistaan. Ilmaisuja nousi esiin seitsemän. (Kuvio 8.)



Kuvio 8. Asiakkaiden haasteet (ilmaisut)

Fyysiset. Fyysinen kunto ja raskaaksi tuleminen ovat vaikeuttaneet työllistymistä.

“No varmaan fyysinen kunto.”

“Tulin raskaaks – ni mä lopetin työnteon ja sit mä olin kotona sen kolme vuotta.”

Päihdeongelmat. Asiakkailta on ollut haasteita päihteiden käytön suhteen. Päihdeongelmiin sisältyivät alkoholin ja huumeiden käyttö.

“Tuli päihdeongelma, alkoholiongelmaki siinä sitten.”

”Mulla on ollu päihteiden kans ongelmia aika paljo.”

Psyykkiset. Psyykkisissä haasteissa nousi esiin mielenterveyshäiriöt, esimerkiksi paniikki- ja ahdistuneisuushäiriöt.

”Mielenterveys, ollu tota paniikkihäiriö ja ahdistuneisuushäiriö.”

Koulutus- ja työelämä. Kaksi ilmaisua liittyi koulutus- ja työelämään. Niiden mukaan haasteena voi olla se, että ei ole ollut koskaan palkkatöissä. Yhden ilmaisun mukaan haasteena on koulutuksen puute.

”Oikeita palkkatyötä mä en oo tehny päivääkään.”

”Ei oo koulutusta eikä työkokemusta.”

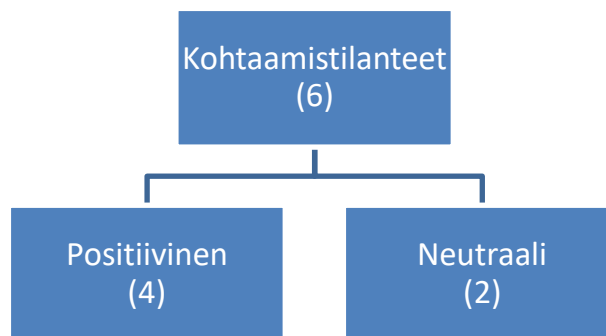
En halua kertoa. Yhden ilmaisun mukaan haasteista ei haluttu kertoa tarkemmin. Haasteita oli ollut laidasta laitaan.

”No niitä on ollu ihan laidasta laitaan.”

Asiakkaiden haasteet poikkesivat toisistaan. Asiakkaiden vastausten mukaan heillä ei ole ollut kovin montaa päällekkäistä haastetta tai sitten he eivät halunneet kertoa niistä. Haasteet saatettiin kokea henkilökohtaisena asiana, joita ei haluttu kertoa tarkemmin ulkopuoliselle henkilölle. Suurin osa asiakkaista kuitenkin tunnisti omat haasteensa, jotka ovat vaikeuttaneet työllistymistä (ks. luku 3.4).

6.2.2 Kohtaamistilanteet työntekijän kanssa

Asiakkailta kysyttiin, millaisena he kokevat kohtaamistilanteet työntekijän kanssa. Kaikki asiakkaat vastasivat kysymykseen. Asiakkaiden ilmaisuja oli yhteensä kuusi. (Kuvio 9.)



Kuvio 9. Kohtaamistilanteet työntekijän kanssa (ilmaisut)

Positiivinen. Kohtaamistilanteet koettiin pääosin positiivisina. Työntekijälle on ollut helppoa ja luontevaa kertoa omista asioista

“On tosi luontevaa ja tämmöstä.”

Kahden ilmaisun mukaan asiakas on otettu hyvin vastaan ja häntä on pidetty ihmisenä.

”Mut on otettu aika hyvin vastaan täällä. Sitä mä pelkäsin, ku mä tulin sieltä, ett tuleeko menneisyys edellä.”

”Mä oon yllättyny, ett kuinka hyvin on otettu vastaan, ett pidetty ihmisenä eikä siinä, että minkälaiset tiedot mulla on.”

Yhden ilmaisun mukaan kohtaamiset ovat sujuneet ongelmitta.

”Kohtaamiset on sujunu hyvin, ettei ny oo ollu mitään ongelmia sillä osaluueella.”

Neutraali. Kahden ilmaisun mukaan kohtaamistilanteissa ei ollut mitään erityistä.

“Ei niissä mitään erikoista oo.”

“Joo ei mitään ihmeellistä oo ollu.”

Vastaajilla ei ollut negatiivisia kokemuksia kohtaamistilanteista työntekijän kanssa. Kohtaamistilanteet ovat olleet siis onnistuneita vastaajien näkökulmasta. Asiakas on kohdattu yksilönä ja kohtaamistilanteet ovat olleet luontevia.

6.2.3 Ajatusten ja mielipiteiden huomioiminen

Kaikkien vastanneiden mukaan työntekijä on ottanut hyvin huomioon asiakkaan ajatukset ja mielipiteet.

”Ne (mielipiteet) mitä oon tuonu, niin hyvin on (työntekijä) ottanu huomioon.”

“Otaa hyvin (huomioon).”

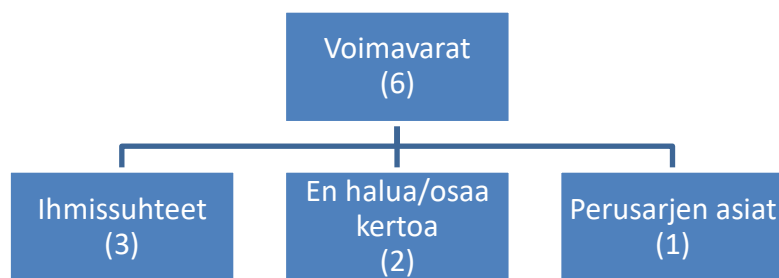
“Hyvin.”

”Oikeestaan aika hyvin.”

Vastaajat ovat kokeneet, että työntekijät ovat kuunnelleet heitä. Asiakkaiden mielipiteiden ja toiveiden kuuntelu sekä hänen kunnioittaminen ovat tärkeää asiakaslähtöisessä palvelussa (ks. luku 5). Näiden asioiden huomioimista turvataan lain avulla. Kohtaamistilanteiden asiakaslähtöisyys perustuu yhteistyöhön ja palveluprosessi lähtee asiakkaan tarpeista (ks. luku 2.3). Vastausten perusteella palvelun työntekijän ja asiakkaan väliset kohtaamistilanteet on koettu onnistuneiksi.

6.2.4 Voimavarat ja vahvuudet

Asiakkailta kysyttiin heidän näkemyksiä omista voimavaroista. Kolme asiakasta vastasi kysymykseen. Yhdellä asiakkaalla oli useampi ilmaisu kysymykseen. Asiakkaiden ilmaisuja oli yhteensä kuusi. (Kuvio 10.)



Kuvio 10. Asiakkaiden voimavarat (ilmaisut)

Ihmissuhteet. Yhden ilmaisun mukaan ihmissuhteet ja tukiverkosto olivat tärkeitä voimavaroja.

“Omat lapset ja poikakaveri. Justiin semmonen tukevat ihmiset, mitä on ympärillä.”

En halua/osaa kertoa. Yhden ilmaisun mukaan omista voimavaroista oli aluksi vaikea kertoa.

“Mä en oikeen osaa vastata tommoseen.”

Yhden ilmaisun mukaan voimavarat ovat henkilökohtaisia asioita, joista ei haluta kertoa tarkemmin.

” Voimavarat nyt on vähän henkilökohtaisempia asioita.”

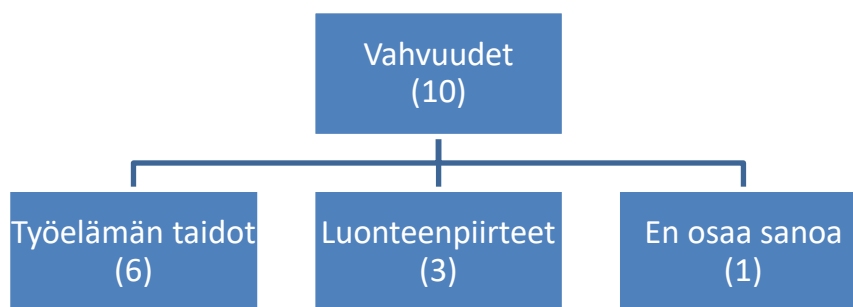
Perusarjen asiat. Yhden ilmaisun mukaan perusarjen pienet asiat koetaan voimavaroiksi.

“Perusasiat, mitä perusarjessa tapahtuu. Pikkuasiat, mitkä saa mut aina tyytyväiseks.”

Asiakaslähtöinen työote perustuu asiakkaan voimavarojen tukemiseen (ks. luvut 2.1 & 2.3). Voimavarat ovat yhteydessä henkiseen hyvinvointiin. Henkiset voimavarat voivat vaihdella elämäntilanteiden ja kokemusten mukaan. Asiakkaiden voimavarat poikkesivat toisistaan. Ihmissuhteet ja perusarjen asiat koettiin voimava-

roiksi. Nämä asiat tukevat myös jaksamista ja pitävät yllä hyvää henkistä hyvinvointia (ks. luku 4). Voimavarat voitiin kokea myös henkilökohtaisena asiana, joita ei haluttu kertoa ulkopuoliselle.

Asiakkailta kysyttiin heidän näkemyksiä omista vahvuuksista. Kaikki asiakkaat kertoivat vahvuutensa. Yksi asiakas ei aluksi osannut sanoa omia vahvuuksiaan, mutta löysi lopulta vahvuutensa työelämästä. Ilmaisuja oli yhteensä 10. (Kuvio 11.)



Kuvio 11. Asiakkaiden vahvuudet (ilmaisut)

Työelämän taidot. Asiakkaat löysivät vahvuuksiaan työelämästä. Asiakkaat kokivat vahvuuksinaan reippauden, tunnollisuuden ja työmoraalin. Myös rehellisyys ja luotettavuus koettiin vahvuuksiksi.

“Kyl mä mun mielestä oon tunnollinen työntekijäki silleen – ja niin sanottu reippaus.”

”Mulla on työmoraali kohdallaan, ett oon tehny annetut tehtävät sovitulla tavalla.”

“Mä oon aina ajoissa paikalla ja yrittäny olla mahdollisimman rehellinen ja luotettava.”

Luonteenpiirteet. Kahden ilmaisun mukaan vahvuudet liittyivät luonteenpiirteisiin. Näitä olivat positiivisuus, huumorintaju sekä sosiaalisuus.

“No varmaan positiivisuus ja huumorintaju.”

“Vahvuus on ehkä justiin tää sosiaalisuus.”

En osaa sanoa. Yhden ilmaisun mukaan oli vaikea kertoa omista vahvuuksistaan aluksi.

“Arvaa osaanko vastata mihinkään, jos on ittestä kysymys.”

Enemmistö asiakkaiden vastauksista heidän vahvuuksistaan liittyi työelämän taitoihin. Vahvuuksien perusteella osa asiakkaista arvosti työelämää ja heillä on halu työllistyä. TYP-palvelun tarkoituksena onkin aktivoida ja työllistää asiakasta (ks. luku 2). Asiakkaiden vahvuuksia löytyi myös luonteenpiirteistä, joita he ovat hyödyntäneet työtoimintapaikoissaan.

Kolmella asiakkaalla oli mielipide voimavarojen ja vahvuuksien huomioimisesta TYP-palvelussa. Kolmesta asiakkaasta kaksi oli sitä mieltä, että voimavarat ja vahvuudet on huomioitu TYP-palvelussa.

” Kyllä ne aika hyvin on huomioitu.”

“Kyllä joo.”

Yksi vastanneista ei osannut sanoa, huomioidaanko näitä asioita TYP-palvelussa.

“No emmä ny tiä sillee.”

Vastaajien oli vaikea kertoa omista voimavaroistaan ja vahvuuksistaan, joten niiden huomioimisesta saattoi olla vielä vaikeampaa kertoa. Vastaajat vastasivat tähän kysymykseen lyhyesti, eivätkä osanneet kertoa tarkemmin sitä, miten ne huomioidaan.

6.2.5 Jaksamisen huomiointi TYP-palvelussa

Asiakkailta kysyttiin, miten heidän jaksaminen on huomioitu TYP-palvelussa. Kaikki neljä asiakasta vastasi kysymykseen.

“Kyllä seki iha hyvin.”

“No hyvin, koska tällä hetkellä tää mun jaksaminen on nyt hyvä – mä jaksan vielä kotonaki sitten kaikki työt tehdä (työtoiminnan jälkeen).”

“Ku mul tulee jotaki ongelmiä, niin mä voin ottaa sitten sosiaalityöntekijään yhteyttä – nii mun mielestä tää on niinku tosi hyvä juttu.”

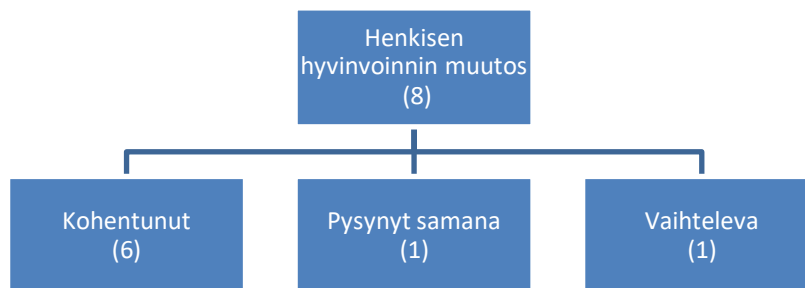
”Aika hyvin.”

“Sit, ku mä ite sanoin, et mä oon valmis siihen (työhön), nii se alko. Kyllä kai ne on kuunnellu aika hyvin ja sitte saanu mennä. Mun mielestä tää on toiminu aika hyvin tää homma.”

Tutkimukseen osallistuneista asiakkaista kaikki olivat sitä mieltä, että jaksaminen huomioidaan hyvin TYP-palvelussa. Asiakkaan jaksaminen vaikuttaa henkiseen hyvinvointiin ja palvelussa mukana pysymiseen. Pitkäaikaistyöttömyys ja työnhaku kuormittavat asiakasta ja voivat luoda avuttomuuden tunnetta sekä heikentynyttä henkistä hyvinvointia (ks. luku 4.2). Jaksaminen on yhteydessä työ- ja toimintakykyyn. Työ- ja toimintakyvyn heikentyessä asiakkaan kyky työntekoon heikkenee samalla (ks. luku 3.4). Asiakkaat kokivat, että heidän jaksamistaan on huomioitu palvelussa. Asiakkaan mielipiteet ja toiveet on huomioitu työllistymissuunnitelmassa. Työntekijään on pystynyt ottamaan yhteyttä, jos ongelmia on tullut.

6.2.6 Henkisen hyvinvoinnin muutokset

Tutkimuksessa haluttiin selvittää, onko asiakkaan henkisessä hyvinvoinnissa tapahtunut muutosta TYP-palvelun aikana. Kaikki asiakkaat vastasivat kysymykseen. Ilmaisuja oli yhteensä kahdeksan. (Kuvio 12.)



Kuvio 12. Asiakkaiden henkisen hyvinvoinnin muutos (ilmaisut)

Kohentunut. Asiakkaat kokivat, että henkinen hyvinvointi on kohentunut palvelun aikana: stressi oli vähentynyt, asiakas oli iloisempi ja pirteämpi, sosiaaliset kontaktit olivat lisääntyneet. Yhdellä asiakkaalla oli useampi ilmaisu henkisen hyvinvoinnin kohentumisesta.

“Tosi hyvin.”

“On noita sosiaalisia kontakteja täällä.”

“Mä oon aivan erilainen, ku mä oon ollu täällä (työtoiminnassa) päivän niin ilosella tuulella ja saanu nauraa työkavereitten kans.”

“Oon tullu paljo sosiaalisemmaksi, kun joutuu olemaan tekemisissä ihmisten kanssa. Kyllä sitä tuntee itensä paljon pirteemmäksi, just sen kautta, ku joutuu oleen ihmisten kans hyvin pitkälti tekemisissä.”

Pysynyt samana. Yhden ilmaisun mukaan henkinen hyvinvointi on pysynyt samana palvelun aikana.

“Than samana pysynyt.”

Vaihteleva. Yhden ilmaisun mukaan henkinen hyvinvointi on vaihdellut palvelun aikana.

”Onhan tää nyt ollu sellasta ylä- ja alamäkee tuon henkisen hyvinvoinnin kohdalla, mut nyt on sellasta tasaisempaa, ettei oo oikeen kumpaakaan ylä- eikä alamäkee.”

Työttömyys kuormittaa henkistä hyvinvointia. Työelämän ulkopuolelle jääminen voi aiheuttaa negatiivisia tunteita (ks. luku 4.2). Tärkeitä vaikuttavia tekijöitä henkiseen hyvinvointiin ovat sosiaalinen tuki, fyysinen terveys, myönteiset varhaiset kokemukset ja ihmissuhteet kasvuympäristössä. Mahdollisuus kouluttautua ja työllistyä vaikuttavat henkiseen hyvinvointiin (ks. luku 4). Puolet asiakkaista oli sitä mieltä, että henkinen hyvinvointi on kohentunut. Sosiaalisten kontaktien kautta asiakkaat ovat myös piristyneet ja kokeneet mukavia hetkiä työtoiminnan parissa. Verstaistuen merkitys korostui. Henkinen hyvinvointi koettiin myös vaihtelevaksi. Oli ollut ylä- ja alamäkeä sekä tasaisempaa. Näistä alamäistä asiakas ei halunnut kertoa tarkemmin.

6.2.7 TYP-palvelun kehittäminen yksilön tarpeita huomioivammaksi

Asiakkailta kysyttiin, miten TYP-palvelua voitaisiin kehittää yksilön tarpeita huomioivammaksi. Kaikki neljä asiakasta vastasivat kysymykseen.

”Ei tuu nyt mitään mieleen silleen. Aika uus juttu mulle kuitenkin.”

”Mä en kyllä nyt nää mitään kehitettävää, ku siinä (palvelussa) otetaan niin hyvin asiakkaan mielipide huomioon ja se, että mistä mä oon kiinnostunu.”

”Otaa asiakkaan mahdollisimman hyvin huomioon ja kuuntelee sitä kaikissa asioissa.”

”Ei siinä varmaan sen kummempaa, et jokainen katotaan aina vaan yksilönä, nii se auttaa hyvin pitkälti eteenpäin.”

TYP-palveluun oltiin pääosin tyytyväisiä. Kaksi ilmaisua liittyi siihen, että asiakasta kuunnellaan ja huomioidaan enemmän yksilönä. Asiakkaiden vastausten perusteella TYP-palvelu koettiin suhteellisen onnistuneeksi. Osa ilmaisuihin liittyi myös asiakaslähtöisyyteen. Asiakaslähtöisellä työotteella tulisi ottaa asiakkaan

mielipiteet ja toiveet sekä yksilölliset tarpeet huomioon (ks. luku 2.3). Palvelussa asiakas tulisi olla keskiössä ja työtä tehdään asiakasta varten. Tämän vuoksi yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys tulisi olla itsestäänselvyys palvelussa. Osa asiakkaista koki palvelun toimivaksi tällä hetkellä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Vaasan alueen TYP-palvelun työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia palvelusta sekä yksilöllisestä kohtaamisesta ja asiakkaan henkisen hyvinvoinnin tukemisesta.

Tutkimuksessa selvisi, että työntekijät kokevat itsestään selväksi sen, että asiakas kohdataan asiakaslähtöisesti ja yksilöllisesti. Asiakaslähtöisyys kuuluu automaattisesti palveluun sekä asiakkaan mielipiteet ja toiveet huomioidaan. Työtä tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Työntekijät käyttävät työllistymissuunnitelmaa, johon asiakas osallistuu mahdollisuuksien mukaan. Asiakkailla oli hyviä kokemuksia työntekijän kohtaamistilanteista. Asiakkaiden tulosten perusteella heidän mielipiteensä ja ajatukset on otettu hyvin huomioon. Asiakas oli tyytyväinen siihen, että hänet kohdattiin yksilönä ilman menneisyyteen perustuvia ennakkokäsityksiä. Työntekijöiden ja asiakkaiden näkemykset asiakkaiden haasteista olivat samankaltaisia. Työntekijöiden tulosten perusteella asiakkailla voi olla monia päällekkäisiä haasteita. Sen lisäksi yksi haaste on voinut johtaa useisiin muihin haasteisiin. Asiakkaat eivät itse kertoneet paljoa omista haasteistaan, ne voitiin kokea henkilökohtaisemmiksi asioiksi. Asiakkaat kuitenkin tunnistivat omat elämän haasteensa, jotka ovat vaikeuttaneet työllistymistä.

Asiakkaiden voimavarojen ja vahvuuksien huomioiminen TYP-palvelussa haluttiin selvittää. Nämä ovat vahvasti yhteydessä henkiseen hyvinvointiin. Työntekijöiden mukaan asiakkaiden voi olla vaikea kertoa hyviä ominaisuuksia itsestään. Työntekijät pohtivat yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan voimavaroja ja vahvuuksia. Asiakkaan oli helpompi hahmottaa omat voimavarat ja vahvuudet, kun työntekijä oli sanoittanut ne hänelle. Melkein jokainen asiakas löysi lopulta itsestään vahvuuksia, mutta he eivät maininneet montaa vahvuutta itsestään. Itsestään saattoi olla vaikea keksiä hyviä puolia. Työntekijät näkivät, että asiakkaat voimaantuivat työllistymisen palveluista saadun palautteen ja positiivisten kokemusten kautta. Asiakkaiden omat ajatukset vahvuuksista löytyivät pitkälti työelämän taidoista. Vahvuuksia löytyi myös luonteenpiirteistä, joita pystyi hyödyntämään esimerkiksi työtoiminnassa.

Tutkimuksessa haluttiin selvittää, miten työntekijä huomioi asiakkaan jaksamista. TYP-palvelun tarkoituksena on aktivoida asiakkaita. Sitä ennen täytyy kuitenkin huolehtia asiakkaan perusasiat, esimerkiksi fyysiset sairaudet ja mielenterveyden haasteet, kuntoon. Asiakkaan jaksaminen vaikuttaa kokonaisvaltaisesti asiakkaan fyysiseen ja henkiseen hyvinvointiin. Asiakkaiden jaksamisen huomioimista selvitettiin työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmista. Tulosten perusteella työntekijät seuraavat asiakkaan jaksamista säännöllisten tapaamisten kautta. Työntekijät panostavat vuorovaikutukseen, jonka avulla työntekijä pysyy perillä asiakkaan jaksamisesta. Haasteet käsitellään yhdessä asiakkaan kanssa heti, kun niitä ilmenee. Asiakkaat kokivat, että heidän jaksaminen on huomioitu hyvin palvelussa. Työntekijään on voinut olla yhteydessä, jos on ilmennyt ongelmia.

TYP-palvelun asiakkaiden henkisen hyvinvoinnin muutokset nähtiin menneen parempaan suuntaan palvelun aikana. Työntekijät ja suurin osa asiakkaista kokivat henkisen hyvinvoinnin kohentuneen. Työntekijä on voinut huomata henkisen hyvinvoinnin kohentumisen esimerkiksi asiakkaan ryhdin parantumisen myötä, kun asiakkaan itsetunto on kohentunut. Työntekijöiden mukaan asiakkaat ovat palvelun aikana saaneet hyväksymisen ja voimaantumisen kokemuksia. Työtoiminnan kautta asiakkaat ovat saaneet vertaistukea ja onnistumisen tunteita. Aktivointitoimenpiteiden kautta asiakas piristyy. Osa asiakkaista on voinut pudota palvelusta, jos palvelu ei ole ollut oikea-aikaista tai muita elämän haasteita on ilmennyt palvelun aikana. Puolet tutkimukseen osallistuneista asiakkaista kokivat henkisen hyvinvoinnin kohentuneen. Sosiaaliset kontaktit, yksilöity mielekäs tekeminen ja päivärhythmi ovat kohentaneet henkistä hyvinvointia. Ennen aktivointitoimenpiteitä asiakkaat ovat saattaneet olla vain kotona neljän seinän sisällä, ilman ulkopuolisia sosiaalisia kontakteja. Muiden ihmisten seura on piristänyt asiakasta. Osalla asiakkaista henkinen hyvinvointi on pysynyt palvelun aikana samana tai se on vaihdellut. Välikillä on voinut olla vaikeampiakin hetkiä.

TYP-palvelun kehittämisideat painottuivat työntekijöillä yhteistyön lisäämiseen. Ihanteena on, että TYP-palvelun toimijat olisivat samassa paikassa, mutta näin ei tällä hetkellä ole Vaasan alueella. Terveyspuolta sekä matalan kynnyksen palveluita

toivottiin enemmän. Jos resursseja lisättäisiin, niin työntekijöillä olisi enemmän aikaa asiakkaalle. Resurssipulan vuoksi palveluprosessit saattavat pitkittyä, eikä asiakas pääse toivotulla tavalla eteenpäin palvelussa. TYP-palvelun arviointikriteerejä toivottiin kehitettävän selkeämmiksi, jotta palvelun oikea-aikaisuus voidaan taata. TYP-palvelun asiakkaat eivät välttämättä itse myöskään tiedä, että he ovat TYP-palvelussa. TYP-käsite voi olla vieras asiakkaalle, vaikka hän on suostunut palveluun. Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat kokivat TYP-käsitteen vieraaksi, mutta kun käsite avattiin ja selitettiin, niin asiakkaat tunnistivat sen. TYP-käsitettä ja sisältöä tulisi selkeyttää, jotta se olisi helposti ymmärrettävissä myös asiakkaalle. TYP-palvelu oli asiakkaiden mielestä toimiva tällä hetkellä, mutta asiakaslähtöisyyttä toivottiin vielä lisää, jotta asiakkaan mielipiteet ja toiveet huomioidaan mahdollisimman hyvin.

8 POHDINTA

Tutkimuksen aihe löytyi kiinnostuksesta työttömyyden ja mielenterveyden yhteyteen. Meillä kummallakin on kokemusta mielenterveystyöstä, joten aihe kiinnosti. TE-toimiston kautta saimme idean lähteä toteuttamaan tutkimusta yhdessä Vaasan alueen TYP-palvelun kanssa. Alkuperäisenä tutkimuskohteena olivat TYP-palvelun entiset asiakkaat. He eivät kuitenkaan halunneet enää palata muistelemaan TYP-palveluaikaa. Uudeksi kohderyhmäksi muodostui TYP-palvelun työntekijät ja nykyiset asiakkaat. Työntekijät ja asiakkaat haluttiin kummatkin ottaa mukaan, jotta tuloksia voitaisiin vertailla. TYP-palvelulle oli myös tärkeää, että asiakkaiden näkökulma tulisi esiin. TYP-palvelun toimivuudesta on todella vähän tutkimuksia ja TYP-palvelun asiakkaiden henkisen hyvinvoinnin tukemisesta on vielä vähemmän. Näiden vuoksi tutkimuksemme on tärkeä. Halusimme tehdä tarkoituksenmukaisen tutkimuksen, josta on hyötyä organisaatiolle.

Tutkimukseen osallistui yhteensä yhdeksän henkilöä, joista viisi oli työntekijöitä ja neljä asiakkaita. Tutkimus toteutettiin henkilökohtaisella haastattelulla. Koimme, että sen avulla saamme laajasti ja yksityiskohtaisesti vastauksia kysymyksiimme. Sen lisäksi lisäkysymyksiä voitiin esittää molemmin puolin. Työntekijät kertoivat avoimesti näkemyksiään aiheista, mutta ilmaisivat epävarmuuttaan siitä, että osaatko vastata hyödyllisesti. Vaikka tutkimukseen osallistuneet asiakkaat olivat mukana vapaaehtoisesti, eivät kaikki halunneet kertoa asioistaan tarkemmin. Osalla asiakkaista vastaukset jäivät varmasti vain pintaraapaisuksi. Asiakkaat kuitenkin ymmärsivät sen, että tutkimus on luottamuksellinen ja anonymiteetti säilyy. Työntekijät varmistelivat omaa anonymiteettiaan haastattelun aikana. Haastatteluja suunniteltaessa pohdimme paljon kysymysten muotoilua. Kysymysten tuli olla avoimia ja laajoja, muttei kuitenkaan liian ympäröityjä. Halusimme kysymysten olevan myös helposti ymmärrettäviä. Haastatteluja toteutettaessa opimme mukautamaan tilanteeseen ja kohtaamaan haastateltavan yksilöllisesti.

Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus otettiin huomioon koko tutkimusprosessin ajan. Kaikilta tutkimukseen osallistuneilta kysyttiin lupa haastattelun nauhoittamiseen. Vastaajien anonymiteetti säilyi eikä ulkopuoliset nähneet tutkimusaineistoa. Tutkimusmateriaali tuhottiin heti tutkimuksen valmistuttua.

Tutkimuksemme oli laaja ja tutkimusaineistoa oli paljon. Haastattelukysymyksiä oli paljon. Kysymysten avulla pyrittiin saamaan mahdollisimman kattavasti vastauksia tutkimuskysymyksiimme. Jouduimme myös jättämään paljon tutkimusaineistoa pois opinnäytetyöstämme, sillä sitä oli niin runsaasti eikä kaikki suoraan liittyneet tutkimuskysymyksiimme. Koimme, että saimme kuitenkin tutkimuskysymyksiimme hyvin vastauksia. Tutkimustulosten perusteella yksilöllinen kohtaaminen toteutuu TYP-palvelussa. Asiakas kohdataan automaattisesti yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti. Työntekijöillä oli paljon keinoja asiakaslähtöiseen kohtaamiseen. Asiakkaat olivat tyytyväisiä yksilölliseen kohtaamiseen. Työntekijät tukevat asiakkaan henkistä hyvinvointia vuorovaikutuksen ja suunnitelmallisuuden kautta. Asiakkaat kokivat, että heidän henkinen hyvinvointi on huomioitu palvelussa.

Jos tekisimme tämän tutkimuksen uudelleen, niin rajaisimme aihetta suppeamaksi ja keskittyisimme yhteen kohderyhmään. Nyt materiaalia oli paljon ja aluksi se tuntui ylitsepääsemättömältä. Alkuun oli vaikea päästä. Valitsisimme kohderyhmämme myös niin, ettemme olisi riippuvaisia yhteyshenkilön kautta toimimisesta. Näin työmme olisi edennyt luultavasti nopeammin. Opinnäytetyön laajuus ja prosessin pituus yllättivät meidät. Laitoimme opinnäytetyön yli vuosi sitten alulle ja nyt se on valmis.

Tutkimuksen kautta opimme myös sosiaalialaankin liittyvää joustavuutta ja paineensietokykyä. Muuttuvat tilanteet eivät lannistaneet meitä vaan pyrimme löytämään uusia ratkaisuja. Parityöskentely oli meille hyvä vaihtoehto, sillä pystyimme kannustamaan toinen toistamme emmekä pystyneet luistamaan velvollisuuksista. Työtä tehdessä pystyimme yhdessä pohtimaan aihetta eri näkökulmista ja pulmatilanteissa löytämään ratkaisuja. Tämän opinnäytetyön myötä olemme laajentaneet näkemystä pitkäaikaistyöttömien haasteista, heidän työllistymispalveluista sekä

henkisestä hyvinvoinnista. Tämän työn mukana opimme paljon uutta ja koemme, että tästä tutkimuksesta on meille hyötyä myös tulevaisuudessa.

Sosionomi (AMK) kompetensseista (Innokylä 2016) löytyy yhtäläisyyksiä opinäytetyöhömmme. Sosiaalialan eettinen osaaminen mielestämme korostuu työssämme, sillä työtä täytyy eettisten periaatteiden mukaan. TYP-palvelun tarkoituksena on edistää myös yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa, joten koemme, että eettisyys näkyy työssämme. Mielestämme myös tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatioosaamisen kompetenssi näkyy työssämme, sillä työssä näkyy, että olemme noudattaneet eettisiä periaatteita ja ohjeita.

Tutkimuksen ulkopuolelle jätettiin työntekijöiden ja asiakkaiden näkemykset TYP-palvelun hyödyistä ja haitoista, sillä emme kokeneet sen liittyvän tutkimuskysymyksiimme. Tästä aiheesta voisi kuitenkin tehdä jatkotutkimuksen. Työntekijöiden haastatteluista tui myös ilmi, että asiakkaat pääsevät hyvin eteenpäin kuntouttavasta työtoiminnasta palkkatuelle, mutta harva työnantaja palkkaa heitä palkkatuen päätyttyä. Tällöin asiakkaat palaavat lähtöruutuun. Meidän mielestämme tämä on yksi ongelmakohta, jota voisi myös tutkia lisää ja löytää keinoja, miten asiakkaat saataisiin kiinni työelämään.

LÄHTEET

Aho, T., Linnanmäki, E., Mustonen, N. & Rotko, T. 2011. Kapeneeko kuilu? Tilannekatsaus terveyserojen kaventamiseen Suomessa 2007–2010. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 8/2011. Helsinki. Yliopistopaino.

Aromaa, A. & Koskinen, S. 2010. Suomalaisten työ, työkyky ja terveys 2000-luvun alkaessa. Raportti. THL. Helsinki. Yliopistopaino.

Blomgren, S., Karjalainen, J., Karjalainen, P., Kivipelto, M., Saikkonen, P. & Saikku, P. 2016. Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. THL. Raportti 4/2016. Juvenes Print – Suomen yliopistopaino oy. Tampere. Viitattu 4.9.2018. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN_ISBN_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Eurostat 2018. Unemployment statistics. Viitattu 11.9.2018. https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Unemployment_statistics#Longer-term_unemployment_trends

Findikaattori 2018 a. Pitkäaikaistyöttömät. Viitattu 1.2.2018. <http://findikaattori.fi/fi/37>

Findikaattori 2018 b. Työttömyys väheni heinäkuussa vuoden takaiseen verrattuna. Viitattu 29.8.2018. https://tilastokeskus.fi/til/tyti/2018/07/tyti_2018_07_2018-08-21_tie_001_fi.html

Forss, P. & Vatula-Pimiä, M-L. 2014. Sosiaalinen turva ja hyvinvointi. Porvoo. Bookwell Oy.

Heikkinen-Peltonen, R., Innamaa, M. & Virta, M. 2014. Mieli ja terveys. Porvoo. Bookwell Oy.

Heiska, J. 2010. Ennakoiva mielenterveystyö – kirja meille kaikille. Tampere. Mediapinta Oy.

Ihanus, J. 2016. Työttömyyden pitkittymisen pitkät jäljet. Viitattu 6.2.2018. <https://www.sttk.fi/2016/05/18/tyottomyyden-pitkittymisen-pitkat-jaljet/>

Innokylä. 2016. Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit. Viitattu 21.12.2018. <https://www.innokyla.fi/documents/1167850/5e8f1ef1-7a5b-4dfb-a629-0ea09dbfe904>

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä. Juvenes Print.

Kela 2017. Toimeentulotuen kokonaisuus. Viitattu 10.1.2018. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-kokonaisuus>

Kela 2018 a. Pikaopas työttömyysturvaan. Viitattu 10.1.2018.
<http://www.kela.fi/tyottoman-pikaopas>

Kela 2018 b. Peruspäiväraha. Viitattu 10.1.2018. <http://www.kela.fi/peruspaivaraaha>

Kela 2018 c. Työmarkkinatuki. Viitattu 10.1.2018. <http://www.kela.fi/tyomarkkinatuki>

Kela 2018 d. Pikaopas perustoimeentulotukeen. Viitattu 10.1.2018.
<http://www.kela.fi/toimeentulotuki-pikaopas#3>

Keronen, M. 2013. Asiakaslähtöisyys - olennainen tekijä sosiaalihuollossa. Tesso. Viitattu 11.9.2018. <https://tesso.fi/artikkeli/asiakaslahtoisuus-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa>

Klaara 2018. Nuorisoasema Klaara. Viitattu 3.9.2018. <https://www.vaasa.fi/palvelut/riippuvuus-ja-mielenterveyspalvelut>

L 1369/2014. Laki työllistämistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 14.2.2018.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141369>

L 14.12.1990/1116. Mielenterveyslaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 3.9.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>

L 22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 11.9.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

L 30.12.2002/1290. Työttömyysturvalaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 5.4.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290>

Leinonen, T., Martikainen, P. & Mäki, N. 2018. Työttömyys ja sairastavuus. Teoksessa Työelämän perustietoa, 403–416. Toim. Ala-Mursula, L., Michelsen, T., Reijula, K., Räsänen, K. & Uitti, J. Helsinki. Duodecim.

Loppuraportti 2018. Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) palvelumuotoilu. Viitattu 25.10.2018.

Mattila, Y. 2017. Työttömyys ja julkiset työvoimapalvelut, 146–215. Teoksessa Toimeentuloturva, Toim. Mattila, Y. Turenki. Hansaprint.

Mielenterveystalo 2018 a. Tietoa diagnooseista. Viitattu 3.9.2018.
<https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/Tietopankki/Diagnoosi-tietohaku/Pages/default.aspx>

Mielenterveystalo 2018 b. Asuminen. Viitattu 3.9.2018. <https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/oppaat/psykoosi/Pages/asuminen.aspx>

Pajunen, M. 2016. Kelan TYP-toiminta. Viitattu 22.2.2018. <http://www.kela.fi/documents/10180/1403727/Palveluntuottajat+21012016+TYP.pdf/280a7e55-407d-40b6-a819-deb6b8ff33c0>

Patio 2015. Nuorisotyöttömyys. Viitattu 4.9.2018. <https://www.patio.fi/web/pepa-215-toimintaymparisto/nuorisotyottomyys>

PSPY 2018. Pohjanmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry. Viitattu 3.9.2018. <http://pspy.fi/>

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006 a. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. KvaliMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere. Viitattu 4.12.2018. https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006 b. Litterointi. KvaliMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere. Viitattu 4.12.2018. https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_1.html

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 23.08.2018. <https://www.fsd.uta.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>

Pylkkönen, M., Vuori, J. & Kääriäinen, M. 2010. Terveenä työttömyydestä. Edita Prima Oy. Vilppula. Viitattu 31.8.2018. http://www.te-palvelut.fi/te/fi/pdf/terveena_tyottomyydesta.pdf

Pyykkönen, J. & Pyykkönen, T. 2014. Nousukausikaan ei ratkaisisi rakennetyöttömyyttä. Artikkelit Tilastokeskuksen sivuilta. Viitattu 15.11.2018. <https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2014/nousukausikaan-ei-ratkaisisi-rakennetyottomytta/?listing=simple>

Sotkanet.fi 2018. Nuorisotyöttömät, % 18–24-vuotiaasta työvoimasta (ind.189). Viitattu 4.9.2018. <https://www.sotkanet.fi/sotkanet/fi/metadata/indicators/189>

Suomalainen, I. 2017. Asiakaslähtöinen palvelu monialaisen yhteispalvelu (TYP) asiakkaan näkökulmasta. Pro gradu –tutkielma. Yhteiskuntatieteiden laitos. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 11.9.2018. http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20170892/urn_nbn_fi_uef-20170892.pdf

Suomen Mielenterveysseura 2018 a. Mielenterveyden häiriöt. Viitattu 31.8.2018. <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/mielenterveyden-h%C3%A4iri%C3%B6t>

Suomen Mielenterveysseura 2018 b. Mielenterveys voi aiheuttaa epävarmuutta elämään. Viitattu 31.8.2018. <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/vaikeat-el%C3%A4m%C3%A4ntilanteet/ty%C3%B6tt%C3%B6myys-voi-aiheuttaa-ep%C3%A4varmuutta-el%C3%A4m%C3%A4n>

Suomen Mielenterveysseura 2018 c. Kun työttömyys jatkuu ja jatkuu. Viitattu 31.8.2018. <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/vaikeat-el%C3%A4m%C3%A4ntilanteet/ty%C3%B6tt%C3%B6myys/kun-ty%C3%B6tt%C3%B6myys-jatkuu-ja-jatkuu>

Suomen Mielenterveysseura 2018 d. Mielenterveyskuntoutujan toimeentulo. Viitattu 11.9.2018. <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/tukea-ja-apua/apua-mielen-terveyden-ongelmiin/mielenterveyskuntoutujan-toimeentulo>

TE-palvelut 2016. Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu. Viitattu 14.2.2018. http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/monialainen_yhteispalvelu/index.html

TE-palvelut 2017. Mitä karenssi tarkoittaa? Viitattu 10.1.2018. http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/jos_jaat_tyottomaksi/tyottomyysturva/karenssi/index.html

TE-palvelut 2018 a. Työttömän työnhakijan oikeudet ja velvollisuudet. Viitattu 26.3.2018. http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/jos_jaat_tyottomaksi/oikeudet_velvollisuudet/index.html

TE-palvelut 2018 b. Miten saat työttömyysetuutta? Viitattu 10.3.2018. http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/jos_jaat_tyottomaksi/tyottomyysturva/tyottomyysetus/index.html

TE-palvelut 2018 c. Aktiivimalli – usein kysytyjä kysymyksiä. Viitattu 6.3.2018. <http://toimistot.te-palvelut.fi/uusimaa/aktiivimalli>

Terveyskirjasto Duodecim 2018 a. Mielenterveyden häiriöt. Viitattu 31.8.2018. http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=lam00002

Terveyskirjasto Duodecim 2018 b. Skitsofrenia. Viitattu 31.8.2018. https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00148

THL 2015. Mielenterveyshäiriöt. Viitattu 3.9.2018. <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyshairiot>

THL 2016. Työllisyys. Viitattu 6.2.2018. <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/tyollisyys>

Tilastokeskus 2018 a. Työmarkkinatilastot. Viitattu 4.9.2018. https://tilastokoulu.stat.fi/verkkokoulu_v2.xql?course_id=tkoulu_tmt&lesson_id=5&subject_id=6&page_type=sisalto

Tilastokeskus 2018 b. Työmarkkinatilastot. Viitattu 4.9.2018. https://tilastokoulu.stat.fi/verkkokoulu_v2.xql?course_id=tkoulu_tmt&lesson_id=5&subject_id=4&page_type=sisalto

Tilastokeskus 2018 c. Käsitteet. Viitattu 4.9.2018. <https://www.stat.fi/meta/kas/piilotyoton.html>

Timonen, A. 2018. TYP-koordinaattori. Vaasan kaupunki. Haastattelu. 28.3.2018.

Tuominen-Tolonen, M. 2017. Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP) sosiaalityöntekijän näkökulmasta. Pro gradu –tutkielma. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Tampereen yliopisto. Viitattu 11.9.2018. <http://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/102792/1516985472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Työkalupakki. 2016. Vaasan seudun ja Suupohjan alueen monialainen yhteispalvelu (TYP).

Vaasan kaupunki 2018 a. Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP). Viitattu 11.9.2018. <https://www.vaasa.fi/palvelut/tyollistymista-edistava-monialainen-yhteispalvelu-typ>

Vaasan kaupunki 2018 b. Vaasan työttömyysraportti 6/2018. Viitattu 3.9.2018. https://www.vaasa.fi/sites/default/files/atom/vaasan_tyottomyysraportti618.pdf

Vaasan kaupunki 2018 c. Riippuvuus- ja mielenterveyspalvelut. Viitattu 3.9.2018. <https://www.vaasa.fi/palvelut/riippuvuus-ja-mielenterveyspalvelut>

Vaasan kaupunki 2018 d. Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien päivä- ja työtoiminta. Viitattu 3.9.2018. <https://www.vaasa.fi/palvelut/paihde-ja-mielenterveyskuntoutujien-paiva-ja-tyotoiminta>

Vaasan kaupunki 2018 e. Työpajoja työllistymisen tueksi. Viitattu 3.9.2018. <https://www.vaasa.fi/nyheter/tyopajoja-tyollistymisen-tueksi>

Vaasan kaupunki 2018 f. Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut. Viitattu 3.9.2018. <https://www.vaasa.fi/palvelut/mielenterveyskuntoutujien-asumispalvelut>

Vaasan Setlementti 2018. Kyläkeskus- Silta ihmisten välillä. Viitattu 3.9.2018. <https://www.vaansetlementti.fi/tietoa-vaasan-setlementtiyhdistyksesta/kylakeskus-kultanutummi/kylakeskus/>

Valtioneuvosto 2018. Työllisyys ja kilpailukyky. Viitattu 4.9.2018. <https://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/tyollisyys>

WHO 2014. Mental health: a state of well-being. Viitattu 31.8.2018. http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/en/#

Yle 2016. Sinäkin tunnet hänet – näin yleisiä mielenterveyden ongelmat ovat. Viitattu 31.8.2018. <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2016/05/16/sinakin-tunnet-hanet-nain-yleisia-mielenterveyden-ongelmat-ovat>

Ylikännö, M. 2017. Työttömyysvakuutus. Teoksessa Sosiaalivakuutus, 154–176. Toim. Havakka, P., Niemelä, M. & Uusitalo, H. 2017. Turenki. Hansaprint Oy.

LIITE 1. Tietoinen suostumus

Opinnäytetyö:

Minut on kutsuttu yllä mainittuun opinnäytetyöhön kuuluvaan haastatteluun.

Minua on informoitu seuraavista asioista ja ymmärrän, että suostukseni haastatteluun hyväksyn ne:

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Haastateltavalla on oikeus milloin vain keskeyttää osallistuminen tutkimukseen tai kieltäytyä vastaamasta hänelle esitettyyn kysymykseen.

Haastattelu kestää ___ minuuttia. Haastattelu nauhoitetaan ääninauhalle, jonka jälkeen haastattelu kirjoitetaan tekstitiedostoksi.

Haastattelun luottamuksellisuus turvataan niin, että henkilötietoja sisältävää aineistoa ei luovuteta tutkimuksen ulkopuolisille tutkimuksen missään vaiheessa.

Haastattelu kirjataan tekstitiedostoksi. Haastateltavan ja haastattelussa esille tulevien muiden henkilöiden nimet poistetaan tai muutetaan peitenimiksi. Tarvittaessa muutetaan tai poistetaan myös paikkatietoja ja muita erisnimiä (työpaikkojen tms. nimet), jotta aineistoon sisältyvien henkilöiden tunnistaminen ei ole enää mahdollista.

Ääninauha tuhotaan sen jälkeen, kun haastattelu on kirjoitettu tekstitiedostoksi.

Haastattelussa esille tulleet asiat raportoidaan tutkimusjulkaisuissa tavalla, jossa tutkittavia tai muita haastattelussa mainittuja yksittäisiä henkilöitä ei voida tunnistaa.

Olen saanut riittävästi tietoa opinnäytetyöstä, ja siitä tietoisena suostun haastateltavaksi.

Paikka ja päiväys _____

Allekirjoitus _____

Nimen selvennys _____

LIITE 2. Työntekijän haastattelukysymykset**Tausta**

Työ- ja koulutustausta

Millaisia haasteita asiakkaalla on?

Kohtaaminen TYP-palvelussa

Miten kohtaat asiakkaan yksilöllisesti?

Miten varmistat, että asiakaslähtöisyys toteutuu?

Henkinen hyvinvointi

Kuinka huomioit asiakkaan henkilökohtaiset voimavarat ja vahvuudet

Kuinka huomioit asiakkaan jaksamisen?

TYP-palvelun hyöty

Millaisia muutoksia olet havainnut asiakkaan henkisessä hyvinvoinnissa?

Mitä hyötyä ja haittaa TYP-palvelusta on asiakkaalle?

Miten TYP-palvelua voisi kehittää yksilön tarpeita huomioivammaksi?

LIITE 3. Asiakkaan haastattelukysymykset

Tausta

Ikä, koulutus, työkokemus?

Millaisia haasteita on ollut elämässä?

Kauan on ollut työttömänä?

Syy työttömyydelle?

Millaisia palveluja on käyttänyt työttömyyteen liittyen?

Kohtaaminen TYP-palvelussa

Millaisena koet kohtaamistilanteet työntekijän kanssa?

Kuinka työntekijä ottaa huomioon sinun ajatuksesi ja mielipiteesi?

Henkinen hyvinvointi

Mitkä ovat voimavarasi ja vahvuutesi?

Miten nämä asiat huomioitiin TYP-palvelussa?

Kuinka jaksamisesi huomioitiin TYP-palvelussa?

TYP-palvelun hyöty

Millaisia ajatuksia TYP-palvelu herättää?

Miten henkinen hyvinvointisi on kohentunut TYP-palvelun aikana?

Mitä hyötyä ja haittaa palvelusta on ollut?

Miten TYP-palvelua voisi kehittää yksilön tarpeita huomioivammaksi?