

TYÖTTÖMÄN TYÖNHAKIJAN PALVELUOPAS

Työväline Jyväskylän yhteistoiminta-alueen terveyskeskuk-
sessa työttömien työnhakijoiden terveystarkastuksia teke-
ville sairaanhoitajille ja terveydenhoitajille

Johanna Salonen
Ninja Sorjonen

Opinnäytetyö
Syyskuu 2011

Hoitotyön koulutusohjelma
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala





Tekijä(t) SALONEN, Johanna SORJONEN, Ninja	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 5.9.2011
	Sivumäärä 30	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myön- netty (X)
Työn nimi TYÖTTÖMÄN TYÖNHAKIJAN PALVELUOPAS - Työväline Jyväskylän yhteistoiminta- alueen terveyskeskuk- sessa työttömien työnhakijoiden terveystarkastuksia tekeville sairaanhoitajille ja terveydenhoitajille		
Koulutusohjelma Hoitotyön koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) HAKULINEN, Antti MATILAINEN, Irmeli		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän yhteistoiminta-alueen terveyskeskus		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyö sai alkunsa syksyllä 2010 Jyväskylässä terveydenhuoltohenkilöstölle järjestettävässä koulu- tuksessa nimeltä työttömien työnhakijoiden terveystarkastus Jyväskylän yhteistoiminta-alueella. Kyseises- sä koulutuksessa terveystarkastuksia tekevien sairaanhoitajien ja terveydenhoitajien osaamista lisättiin työttömän työnhakijan terveystarkastuksiin vastaamisessa. Koulutuksessa tuli esille, että ammattilaiset toivovat opasta työttömän työnhakijan palveluista.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoitus oli tuottaa palveluopas työttömän työnhakijan terveystarkastuksia tekeville sai- raanhoitajille ja terveydenhoitajille. Palveluopas helpottaa terveystarkastuksia tekevän ammattilaisen työtä erityisesti palveluohjaustilanteissa ja tukee ammattilaista moniammatillisessa verkostotyössä. Toi- minnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää työttömän työnhakijan terveystarkastusta tekevän työntekijän verkostollisia työtapoja työelämälähtöisesti.</p> <p>Hyvinvointi- ja terveyserot eri sosiaaliryhmien välillä ovat kasvaneet. Työttömyydellä ja heikkenevällä terveyden tasolla on vaikutuksia toisiinsa. Terveystarkastus ja työkyvyssä olevat puutteet ovat monissa tapa- uksissa syynä syrjäytymiselle työmarkkinoilta, siksi ongelmien huomiointi, ennakointi sekä oikea-aikainen ohjaus palveluihin auttavat työllistymisen prosessissa. (Saikku & Sinervo 2010, 6.) Palveluohjauksen to- teuttamisessa tarvitaan tietoa ja eri palveluiden tuntemista.</p> <p>Työttömien työnhakijoiden palveluopas suunniteltiin ja toteutettiin yhteistyössä Jyväskylän yhteistoimin- ta-alueen avosairaanhoidon hoitotyön johtajan ja Jyväskylän kehittäjähoitajan kanssa. Kokosimme op- paan sähköiseen Word-asiakirjaan, joka tullaan linkittämään työttömien työnhakijoiden terveystarkastuk- sessa käytettävään terveystarkastus pohjaan.</p> <p>Palveluoppaan hyödyllisyyttä ja käytettävyyttä kartoitettiin arviointikaavakkeiden perusteella. Arviointi kohdistettiin Jyväskylän yhteistoiminta-alueella terveystarkastuksia tekeville hoitajille. Saadun palautteen perusteella palveluopas palvelee hyvin hoitotyötä työelämälähtöisesti. Palveluoppaassa koettiin olevan entuudestaan tuttuja sekä uusia palveluja. Palveluiden rajaamista toivottiin yhtenä kehitysideana.</p>		
Avainsanat (asiasanat) työtön työnhakija, palvelut, palveluohjaus		
Muut tiedot		



Author(s) SALONEN, Johanna SORJONEN, Ninja	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 05092011
	Pages 30	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title A SERVICE GUIDE FOR AN UNEMPLOYED JOB SEEKER- A tool for nurses and public health nurses for carrying out health check-ups for the unemployed jobseekers in the health care centres of Jyväskylä and its cooperative area.		
Degree Programme Degree Programme in Nursing		
Tutor(s) HAKULINEN, Antti MATILAINEN, Irmeli		
Assigned by Jyväskylä's cooperative area of health care		
Abstract <p>The origins of this thesis are in a training event organized in autumn 2010 for health care personnel concerning health check-ups for the unemployed in the Health Cooperation Area of Jyväskylä. The purpose of the training event was to increase nurses' and public health nurses' knowledge of responding to unemployed jobseekers' needs of health services. It was expressed in the training event that health care personnel wished to have a guidebook on the services for jobseekers.</p> <p>The purpose of the thesis was to produce a service guidebook for nurses and public health nurses involved in health check-ups for unemployed jobseekers. The guidebook makes the nursing professionals' work easier especially in service counseling situations and it supports them in multi-professional networking. The aim of the project was to develop the multi-professional working habits of the employees involved in health check-ups for unemployed job seekers.</p> <p>Differences in well-being and health between different social groups have grown. Unemployment and a decreased level of health are interrelated. In most cases health problems as well as deficiencies in working ability are the main reasons for retiring from the labour market. Therefore, the acknowledgement and anticipation of problems and prompt guidance to services help in the process of finding employment.</p> <p>The service guidebook for unemployed jobseekers was designed and carried out in cooperation with the Head of Outpatient Care in the Jyväskylä Health Cooperation Area and the Officer of Nursing Innovations of Jyväskylä. The guidebook was assembled as an electronic Word document, which will be linked to the health check-up form used in the health check-ups of unemployed patients. The service guide's utility and practicality was surveyed on the basis of an evaluation form. The evaluation was focused on the nurses involved in health check-ups in Jyväskylä's cooperative area. According to the feedback, the service guidebook serves health care well. According to the respondents, the service guidebook contained both old and new services. Limiting of the services came up as one of the development ideas.</p>		
Keywords unemployed jobseeker, services, service control		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	2
2	TYÖTÖN TYÖNHAKIJA SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON PALVELUVERKOSTOSSA	3
2.1	Työttömälle työnhakijalle tarjolla olevat palvelut	3
2.2	Työttömien työnhakijoiden palveluiden kehityskaari.....	6
3	TYÖTTÖMÄN TYÖNHAKIJAN TERVEYSTARKASTUS TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN EDISTÄJÄNÄ	7
4	PALVELUOHJAUKSELLINEN TYÖOTE TYÖTTÖMÄN TYÖNHAKIJAN OHJAUKSESSA.....	9
5	PALVELUOPAS OHJAUKSEN APUVÄLINEENÄ.....	13
6	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	14
7	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	14
7.1	Opinnäytetyön lähtökohdat	14
7.2	Asiantuntijaseminaarin kysely.....	16
7.3	Palveluoppaan suunnittelu ja toteutus.....	17
8	OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	19
8.1	Asiantuntijaseminaarin kyselyn tulokset.....	19
8.2	Sairaanhoitajien ja terveydenhoitajien antama palaute palveluoppaasta	21
9	POHDINTA.....	22
	LÄHTEET	26
	LIITTEET	28
	Liite 1. Kartoituskysely oppaan sisältöön liittyen	28
	Liite 2. Työttömän työnhakijan palveluoppaan arviointikysely.....	29
	TAULUKOT	
	Taulukko 1 Oppaaseen toivottuja työttömän työnhakijan palveluita.....	22

1 JOHDANTO

Työttömyydellä ja heikkenevällä terveydellä näyttää olevan vaikutuksia toisiinsa. Monissa tapauksissa syynä syrjäytymiselle työmarkkinoilta ovat terveysongelmat ja työkyvyssä olevat puutteet. (Saikku & Sinervo 2010, 6.) Työ- ja toimintakykyä heikentävien terveystekijöiden huomioiminen ja oikea-aikainen ohjaus palveluihin edesauttavat työllistymisen prosessissa. Terveydellisten tekijöiden huomiointi ja kuntoutus edesauttavat työttömien työnhakijoiden hyvinvointia ja mahdollisuuksia aktiiviseen elämään. (Saikku 2010, 7.)

Työttömän työnhakijan palveluissa tarvitaan monen alan asiantuntijuutta ja tiivistä yhteistyötä. Moniammatillisessa verkostossa toimiminen asettaa vaatimuksia työntekijän ammattitaidolle. Työntekijältä edellytetään osaamista sekä tietämystä erilaisista palvelumahdollisuuksista, ennen kuin palveluohjausta voidaan toteuttaa. (Saikku & Sinervo 2010. 127.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa palveluopas työttömien terveystarkastuksia tekeville ammattihenkilöille. Palveluoppaan tarkoituksena on toimia palveluohjauksen apuvälineenä käytännön hoitotyössä. Tarve työttömien työnhakijoiden palveluoppaalle on lähtöisin työelämästä terveystarkastuksia tekeviltä sairaanhoitajilta sekä terveydenhoitajilta. Kiinnostuimme aiheesta ja tartuimme tilaisuuteen olla kehittämässä hoitotyötä ja palveluohjausta työttömien työnhakijoiden osalta.

Palveluopas helpottaa eri tahojen yhteistyötä sekä työttömien työnhakijoiden ohjausta ja neuvontaa. Opinnäytetyönprosessin aikana opimme ja saamme monipuolista tietoa erilaisista työttömän työnhakijan palveluista. Tätä tietoa voimme hyödyntää tulevaisuudessa käytännön hoitotyössä.

2 TYÖTÖN TYÖNHAKIJA SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON PALVELUVERKOSTOSSA

2.1 Työttömälle työnhakijalle tarjolla olevat palvelut

Työ- ja elinkeinoministeriön työnvälitystilaston mukaan joulukuun 2010 lopussa koko maassa oli 269 228 työtöntä työnhakijaa, joista Keski-Suomessa 16 860. Näistä 8624 työtöntä työnhakijaa oli Jyväskylässä. Tilastot kertovat, että tämä luku on 627 työtöntä työnhakijaa vähemmän, kuin edellisenä vuonna joulukuun lopussa, jolloin työttömiä työnhakijoita Jyväskylässä oli 9251. Jyväskylän työttömistä työnhakijoista joulukuun lopussa 2010 naisia oli 3695 ja miehiä 4929. Kun tarkastellaan maamme 11 suurinta kaupunkia, Jyväskylä sijoittuu marraskuussa 2010 viidenneksi työttömyysastelistalla. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2010.)

Työttömäksi joutuminen on monelle ihmiselle ihmisarvoa alentavaa ja osakseen myös häpeällistä. Työttömäksi joutumisen nöyryytystä on mahdollista tulkita työn kulttuurin näkökulmasta. Suomalaisen työn kulttuuri korostaa voimakkaasti ”pärjäämisen” arvoa. Pärjääminen töissä ei tarkoita vain taloudellista edukkuutta, se luo myös kunniallisuutta. Voidaan myös puhua, että työttömäksi joutuminen on konkreettinen merkki siitä, ettei ole pärjännyt. Sen ajatellaan olevan osoitus henkilökohtaisesta epäonnistumisesta. (Kortelainen & Tuomikoski 1998, 23-25)

Työttömäksi tulemisessa on kysymys muustakin kuin taloudellisesta takaiskusta. Työttömyys vaikuttaa vahvasti työttömän minäkuvaan ja voi johtaa terveydellisiin ongelmiin. Pitkäaikaistyöttömien terveydenhuollon kehittämishankkeessa (PTT-hanke) terveystarkastuksissa todettuja yleisimpiä terveysriskejä työttömillä oli mm. päivittäinen tupakointi, vähäinen liikunta ja ylipaino. Terveystarkastuksissa työttömillä todettiin paljon tyypillisiä kansanterveydellisiä riskitekijöitä. Muita terveysriskejä PTT-hankkeen työttömillä oli mm. masennus, päihteet, lääkeriippuvuus sekä tuki- ja liikuntaelinvaivat. (Saikku 2009. 51-54.)

Työttömillä on tutkimusten mukaan huonompi terveys ja suurempi kuolleisuus kuin työssä käyvillä ihmisillä. Tutkimukset osoittavat, että työttömyys ja työttömyyden uhka vaikuttavat ensisijaisesti henkiseen hyvinvointiin ja mielenterveyteen, jonka jälkeen se voi vaikuttaa myös somaattisesti. Työttömyydellä on yhteys terveyttä vaarantaviin elämäntapoihin esim. alkoholinkulutukseen. Pitkäaikaistyöttömyyden ja terveyden vaikutukset näkyvät esimerkiksi työttömän sosiaalisissa ongelmissa, erilaisten psyykkisten oireiden, lääkkeiden käytön ja sairastavuuden välillä. (Mannila & Martikainen. 2005.)

Työttömien työnhakijoiden terveystarkastuksilla, terveystapaamisilla ja niiden jatko-toimilla voidaan tukea työ- ja toimintakykyä. Niillä voidaan ehkäistä elintapa- ja kansansairauksia, vaikuttaa terveyttä edistävien valintojen tekemiseen sekä tukea työttömän työnhakijan henkistä hyvinvointia ja elämänhallintaa. Työtön työnhakija ohjataan tarvittaessa kuntoutuspalveluihin. Näin edistetään sosioekonomisten terveyserojen kaventumista (Sinervo ym. 2009, 5).

Universaalien terveyspalvelujen näkökulmasta kaikilla kansalaisilla tulee olla yhdenvertaiset mahdollisuudet käyttää tarvitsemiaan terveyspalveluita ja niiden avulla ylläpitää terveyttä ja hyvinvointia. Peruseriaate on tarjota kaikille kansalaisille samanlaiset palvelut riippumatta sosiaalisesta asemasta tai taloudellisista edellytyksistä. Tätä periaatetta tukee Suomen perustuslaki, laki potilaan asemasta ja oikeuksista sekä kansanterveyslaki. Kansanterveyslain mukaisesti kunnilla on vastuu sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä sekä niiden tulee huolehtia kunnan asukkaiden terveystarkastuksista ja terveysneuvonnasta (Sinervo ym. 2009, 15).

Eduskunta on hyväksynyt uuden terveydenhuoltolain, jonka ensimmäinen vaihe astuu voimaan 1.5.2011. Uuden lain lähtökohtana on asiakkaiden aseman, palvelujen ja hoidon parantaminen. Lain mukaan asiakkaalla on oikeus valita oman kunnan tai yhteistoiminta-alueen sisällä oma hoidosta vastaava terveysasema, mahdollisesti myös häntä hoitava terveydenhuollon ammattilainen. Palveluun ja hoidon jatkuvuuteen kiinnitetään myös paremmin huomiota sairaanhoitopiirin ja kunnallisten terveydenhuoltoyksiköiden yhtenäisillä potilasrekistereillä. Lisäksi terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen panostetaan lisää. Uuden terveydenhuoltolain avulla vahvistetaan myös eri taho-

jen välistä saumatonta yhteistyötä laaditun järjestämissuunnitelman mukaisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010.)

Työikäisillä työssäkävillä on kunnallisten ja yksityisten terveystalouksien lisäksi käytössään myös työterveyshuollon palvelut. Työttömät jäävät työterveyshuoltoon liittyvien maksuttomien terveystarkastusten ja työterveyshuollon tarjoavien palveluiden ulkopuolelle. Tätä kautta työttömät jäävät myös ennaltaehkäisevän työn ulkopuolelle. Työttömän työnhakijan taloudelliset mahdollisuudet käyttää yksityisiä palveluja ovat usein heikot. Myös julkisten palveluiden asiakasmaksut voivat rajoittaa käyttöä. Työttömän työnhakijan työ- ja toimintakyvyn edistämisen kannalta julkiset terveydenhuoltopalvelut eivät aina ole riittäviä tai kohdennu tarkoituksenmukaisesti. Työttömät työnhakijat käyttävät tutkimusten mukaan enemmän julkisia terveystalouksia. He eivät kuitenkaan saa näitä tarpeeksi, koska heillä sairastavuus on suurempi ja myös täten myös palvelujen tarve on suurempi. (Sinervo ym. 2009, 15).

Työttömiä ihmisiä ei voi ajatella yhtenäiseksi ryhmäksi, vaan heidän tilanteensa ja tarpeensa vaihtelevat hyvinkin eritavoin. Jokainen työtön on yksilö ja siten heidän ohjaus ja tuen tarve vaihtelevat. Osa työttömistä henkilöistä tarvitsee vain pientä neuvoa ja kannustusta. Joillekin ohjauksen ja tuen tarpeet ovat laaja-alaisempia sen hetkisen elämäntilanteen niin vaatiessa. (Era & Koskimies 2007, 83.)

Työttömyyden yhteydet sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvät työttömyyden taloudellisiin, sosiaalisiin ja terveydellisiin seurauksiin ja sosiaalihuollon rooliin asiakkaidensa työllistymisedellytysten parantamisessa. Sosiaalihuollossa järjestetään myös työtoimintaa, joka tarjoaa työmahdollisuuden henkilöille, jotka eivät eri syistä voi sijoittua avoimille työmarkkinoille. Sosiaali- ja terveydenhuollossa työtä käytetään myös hoidollisena ja kuntouttavana välineenä. (Lehto, Kananoja, Kokko & Taipale 2001, 87-88)

Wirettä työttömien palveluihin-tutkimusraportissa todettiin, että palveluohjauksen yhtenä haasteena oli resurssipula. Palveluohjausta varjostivat työntekijöiden aikapula. Kun ei ole tarpeeksi aikaa asiakkaalle, tulee tarve priorisoida, josta syntyy työntekijälle eriarvoisuuden tunne palveluihin ohjaamisessa. (Era & Koskimies 2007,97.) Ter-

veydenhuollossa resurssit todella painavat työntekijöiden hartioilla. Vastaanottoajat esimerkiksi sairaanhoitajan/terveydenhoitajan vastaanotoille menevät pitkälle. Kun työtön vihdoin pääsee vastaanotolle, asiakkaan palveluntarpeensa voi olla muuttunut. Odotusaikana työttömän ongelmat voivat pitkittyä ja jopa vaikeutua.

Sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmällä ei ole ollut riittävästi resursseja vastata heikossa työmarkkinatilanteessa olevien henkilöiden tarpeisiin. Tällöin on etsitty uusia työllisyyden ja terveyden edistämisen toimintamalleja. Erityisenä haasteena ovat olleet pitkäaikaistyöttömyyteen sekä muuhun sosiaaliseen syrjäytymiseen liittyvä sairastavuus. Terveyden edistämässä merkityksellistä on voimavarojen huomiointi, mikä tukee työkyvyn ylläpitämistä. Työkykyä ylläpitävien työelämän mallien rinnalle tarvitaan malleja, jotka mahdollistavat työelämään osallistumisen myös henkilöillä, jotka omaavat rajallisen työkyvyn. Työkyvyn ja terveyden edistämisen suunnitelmallisia toimenpiteitä tarvitaan erityisesti puutteellisesti koulutettujen, työttömien sekä nuorten aikuisten keskuudessa (Hakulinen & Niemi 2008, 29-30).

2.2 Työttömien työnhakijoiden palveluiden kehityskaari

Työttömien terveystkysymykset ja terveystalvvelujen saatavuus nousivat edellisen keran esiin 1990-luvun taloudellisen laman aikana ja sen jälkeen, mikä antaa kiinnostavan näkökulman työttömien terveydenhuollon tarkasteluun. 1990-luvulla toteutettiin sekä projektimuotoisia kokeiluja työttömien terveystalvveluissa että useita tutkimuksia liittyen työttömien ja pitkäaikaistyöttömien työkykyyn, terveyteen tai palvelun tarpeisiin. (Saikku. 2009, 14).

Työvoiman palvelukeskukset (TYP) ovat nykyisin keskeisiä toimijoita työttömien terveystarkastusten ja palvelujen kehittämisessä. Työvoiman palvelukeskukset ovat kuntien ja valtion (työ- ja elinkeinohallinto, Kansaneläkelaitos) yhteistalvvelupisteitä pitkäaikaistyöttömille ja muille vaikeasti työllistyville. Niitä on 39 kappaletta ja niistä suurin osa on seudullisia, useamman kunnan yhteisiä. Niiden toiminnan piirissä on noin 40% kunnista. Palvelukeskuksissa on kehitetty työttömien terveystarkastuksiin ja palveluihin liittyvää osaamista ja käytäntöjä toiminnan alusta alkaen. Terveystalvvelu-

jen leviämiseksi ja edelleen kehittämiseksi on tärkeää hyödyntää olemassa olevaa osaamista ja palvelurakenteita. TYP-toimintaa arvioivien selvitysten mukaan terveyspalvelut ovat olleet tärkeä lisä työttömien palveluissa niissä palvelukeskuksissa, joissa sitä on ollut tarjolla (Saikku 2009, 15)

Tutkimusten ja toteutuneiden terveyspalvelukokeilujen pohjalta todettiin jo 1990-luvulla, että yksilöiden terveyden ja työkyvyn ylläpitäminen sekä edistäminen ovat työttömyyden aikana tärkeää. Erilaiset kuntouttavat ja aktivoivat työkykyä ja työllistymistä edistävät toimenpiteet ovat alkaneet kehittyä suur-työttömyyden seurauksena. Työhallinnon sekä sosiaalitoimen puolella aktivoivat ja kuntouttavat työttömille suunnatut toimenpiteet ovat lisääntyneet. Uuden lainsäädännön myötä (laki kuntouttavasta työtoiminnasta, työmarkkinatuen uudistus) myötä myös osallistuminen toimenpiteisiin on tullut työttömille aiempaa velvoittavammaksi. Kuntouttava työtoiminta on tällä hetkellä yksi keskeinen toimenpide vaikeasti työllistyvien työkyvyn toiminnallisuuden ylläpitämisessä. Työmarkkinatuen uudistus vuonna 2006 on lisännyt kuntien kiinnostusta etenkin yli 500 päivää työttömänä olleiden aktivointitoimiin. Sosiaalitoimen ja työhallinnon ottaessa yhteistä vastuuta pitkäaikaistyöttömistä asiakkaista, on terveydenhuolto jäänyt vielä sivummalle (Saikku 2009, 15).

3 TYÖTTÖMÄN TYÖNHAKIJAN TERVEYSTARKASTUS TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN EDISTÄJÄNÄ

Terveystarkastuksia kehittämällä on havaittu olevan vaikutusta väestön terveyserojen kaventamisessa. Terveystarkastukset ovat hyödyllinen osa työttömien työnhakijoiden terveydenedistämistyössä. Jatkuvuus työttömien työnhakijoiden terveystarkastuksissa on epävarmaa monessa kunnissa resurssien vähyyden takia. (Lakaniemi 2011. 11.) Rahoitus ja henkilöstöresurssit ovat kuntien mielestä avainasemassa toiminnan jatkuvuudessa. Enemmistö kunnista ja kuntayhtymistä kannattaa työttömien työnhakijoiden terveystarkastusten- ja palveluiden selkeämpää sitomista lainsäädäntöön. Lainsäädäntö ja rahoituksellinen tuki toiminnalle edistäisi myös pienempien kuntien toiminnan

kehittämistä ja saataisiin kansalaisille tasavertaisuutta palvelujen saamiseen. (Saikku & Sinervo 2010. 123.)

Jyvässeudulla on toteutettu useita hankkeita työttömyyden vähentämiseksi. Työttömi- en terveystarkastuksilla on pitkät historiajuuret, jotka ovat alun perin lähtöisin jo vuo- desta 1996 JYTKY-projektin aloittamana. JYTKY-projektissa tavoitteena oli edistää sosiaali- ja terveystalouden koulutuksen ja työelämän edustajien välistä yhteistyötä ja ke- hittää moniammatillista verkostomallia. (Hakulinen&Niemi 2008.13.) Alun perin kunnat ja työvoimatoimisto ovat toimineet yhteistyössä kuntien työllisyysneuvostoissa. Vuodesta 1995 lähtien työllisyyttä on hoidettu yhä suunnitelmallisemmin aiesopi- musmenettelyn avulla. Euroopan sosiaalirahasto on työllisyysneuvoston rahoittajista vanhin ja yhä edelleen merkityksellisin muuttaessa työllisyyspoliittiset tavoitteet käy- tännön toimenpiteiksi. (Hakulinen&Niemi 2008.11.) Jyväskylässä työttömien työnhakijoiden terveystarkastusten aloittaminen on syntynyt yhteistyössä vuoden 2005 WIRE-projektin kanssa. WIRE-projekti on Jyväskylän alueella toimiva hanke, jonka tarkoituksena on työttömien työllisyyden parantaminen ja syrjäytymisen ehkäisy. (Lakaniemi 2011. 12.)

Tavoitteena terveystarkastuksille on asetettu työttömän terveydentilan ja työkyvyn paraneminen sekä kansansairauksien ehkäisy (Lakaniemi 2011. 12). Terveystarkas- tuksen tavoitteena on myös kartoittaa työttömän työnhakijan työ- ja toimintakykyä sekä ohjata ja tukea asiakkaalle hänen tarpeen mukaista palveluiden käyttöä (Saikku & Sinervo 2010.125.) Jyväskylän yhteistoiminta-alueella työttömät työnhakijat tulevat terveystarkastuksiin työ- ja elinkeinotoimiston, kolmannen sektorin palveluiden, sosiaalitoimiston kautta tai omasta aloitteesta. Asiakas itse ottaa yhteyttä alueensa sairaanhoitajaan tai terveysaseman vastaanottoon ja varaa ajan terveystarkastusta var- ten. (Lakaniemi 2011. 12). Terveystarkastus on maksuton ja perustuu vapaaehtoisuu- teen. (Saikku & Sinervo 2010.125.)

Asiakkaalle toimitetaan ennen terveystarkastusta esitietolomake. Sen avulla terveystarkastusta tekevä sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja saa tietoa kokonaisvaltaisesti työttömän työnhakijan terveydestä ja elämäntilanteesta. Terveys- tarkastuksia tekevien sairaanhoitajien ja terveydenhoitajien työn runkona toimii esitie-

tolomake sekä sen yhteydessä oleva terveystarkastuksen ns. muistilista, johon yhteyteen koostamme tämän kyseisen työttömän työnhakijan palveluoppaan. Esitietolomake on tehty osana pitkäaikaistyöttömien terveydenhuollon kehittämishanketta (PTT-hanke). (Saikku & Sinervo 2010.133.)

Terveystarkastuksessa sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja selvittää yhdessä työttömän työnhakijan kanssa hänen terveyshistoriansa, elämäntilanteen sekä tämänhetkisen terveydentilan. Hoitaja myös kartoittaa työttömän voimavaroja ja toimintamahdollisuuksia sekä työ- ja toimintakykyä, tukee terveyttä edistävää vapaaehtoista toimintaa ja selvittää palveluntarvetta. (Saikku & Sinervo 2010.126.)

Tyypilliseen työttömän työnhakijan terveystarkastukseen kuuluvat aiempien sairauksien läpikäynti, lääkitys ja niiden hoitotason selvittäminen, ravitsemus- ja liikuntatottumuksista, harrastuksista ja sosiaalisesta verkostosta keskusteleminen sekä tehdään lähete laboratoriokokeisiin. Terveystarkastukseen kuuluvat myös erilaisen kliinisen mittaukset, joita ovat mm. verenpaine, pulssi, painoindeksi, vyötärön ympäryys, tarvittaessa mitataan hemoglobiini, näkö ja kuulo sekä tarkistetaan perusrokotesuoja. (Saikku & Sinervo 2010.132.) Vastaanotolle on varattu aikaa yksi tunti, jonka jälkeen työtön työnhakija ohjataan arvion ja tarpeen mukaan jatkotutkimuksiin mm. lääkärin vastaanotolle tai suunnitellaan seurantakäynnit. (Lakaniemi 2011. 12.)

4 PALVELUOHJAUKSELLINEN TYÖOTE TYÖTTÖMÄN TYÖNHAKIJAN OHJAUKSESSA

Ohjauksen käsitteistöön tuotiin 1990-luvulla palveluohjaus-käsite. Palveluohjausta on kehitetty pääsääntöisesti eri projekteissa ja organisaatioiden sisällä. Palveluohjauksen kehittämisenä on haettu joustavia käytäntöjä sekä ratkaisuja asiakaslähtöisiin palveluprosesseihin sekä siitä haetaan tämän hetkessä yhteiskunnallisessa tilanteessa apua ja ratkaisua sirpaloituneen palvelujärjestelmän sekä asiakkaille että työntekijöille aiheuttamiin ongelmiin. (Era & Koskimies 2007, 24).

Palveluohjauksen keskeisimpinä periaatteina ovat asiakkaan palvelutarpeen tunnistaminen, ohjaaminen sekä neuvonta. Palveluohjauksellinen työote liittyy palveluohjaukskäsitteeseen. Työttömän työnhakijan terveystarkastuksissa palveluohjauksellinen työote perustuu voimavaralähtöiseen neuvontakeskusteluun. Voimavarakeskeinen neuvontakeskustelu on eräs työväline hoito-, neuvonta- ja ohjaustyöhön. Sitä käyttämällä vastavuoroinen keskustelu työntekijän ja asiakkaan välillä onnistuu. (Rautio-Ottman 2008, 11-13).

Palveluohjauksella tarkoitetaan ohjausta, joka perustuu asiakkaan luonnolliseen kohtaamiseen ja hänen omakohtaisen elämänsä tukemiseen ja vahvistamiseen. Palveluohjauksella pyritään tukemaan asiakkaan itsenäistä elämää vahvistamalla hänen toimintakykyään. Päämääränä on asiakkaan toimintakyvyn vahvistaminen, niin että painopiste on hänen roolinsa vahvistamisessa, hänen omaa elämäänsä koskevassa päätöksenteossa. Palveluohjauksessa mietitään yhdessä asiakkaan kanssa näkökulmia siihen, mitkä palvelut voivat parhaiten tukea asiakasta. (Suominen & Tuominen 2007,13.) Palveluohjaus on toimintamalli, se on tapa tehdä työtä suunnitellusti ja jäsentyneesti siten, että asiakas saa kulloisenkin elämäntilanteensa tarpeita vastaavan tuen ja palvelut (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10-11).

Tutkimuksien ja henkilökohtaisten kokemusten kautta on valaistunut näkökulmia siitä, miten työttömyyden aiheuttamia syrjäytymisen uhkia ja terveysongelmia voidaan ehkäistä. Palvelujentarjoajien määrä ja asiantuntijuus ovat lisääntyneet toiminnan ja tarpeen myötä. Erityisesti on tullut uusia yksityisen- ja kolmannen sektorin toimijoita, jotka haluavat tuottaa palveluita työllistämisen tukemiseen. (Era & Koskimies 2007,23.)

Palveluohjauksen tavoitteena on vastata niihin haasteellisiin asiakastilanteisiin, joissa ongelmat ovat kasaantuneet tai asiakas kokee laaja-alaista avuntarvetta ja niihin tarvitaan monien eri tahojen panostusta. Palveluohjausprosessin käynnistäminen on hyödyllistä myös tilanteissa, joissa asiakkaan tuen ja avun tarve on pitkäaikainen tai asiakas on pudonnut palveluiden ulkopuolelle (Era & Koskimies 2007, 24).

Palveluohjauksesta on katsottu olevan eniten hyötyä moniongelmaisten kohdalla, joilla katsotaan olevan vaikeuksia terveydellisellä, sosiaalisella ja taloudellisella puolella. Palveluohjauksesta on myös hyötyä niiden kohdalla, jotka eivät saa asioitaan hoideksi nykyisillä palveluilla, tällöin tulisi arvioida palvelujen tarve uudestaan. Palveluohjauksen katsotaan olevan myös tärkeää niiden asiakkaiden kohdalla, jotka ovat tippumassa yhteiskunnan järjestelmästä tai ovat jo tippuneet. (Eronen & Vainio 2008.13,14.)

Asiakkaan ohjausta ja neuvontaa tuetaan vahvasti lainsäädännöllä ja se tulisi näkyä kaikkien sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden työssä. (Era & Koskimies 2007,93.) Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista(2000/812), kuntouttavasta työtoiminnasta(2001/189) ja kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä(2003/497) määrittävät mm. asiakkaan oikeuden hyvään, asiakaslähtöiseen sekä luottamukselliseen palveluun ja kohteluun. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta auttaa kuntoutujaa (vrt. työtön työnhakija päihdekuntoutujana) saamaan hänen tarvitsema kuntoutuspalvelut ja täten edistää viranomaisten sekä muiden yhteisöjen asiakasyhteistyötä. (Finlex 2003.)

Palveluohjauksessa pyritään lähtemään liikkeelle kokonaisvaltaisesta kartoituksesta. Palveluohjauksessa tulee ottaa huomioon asiakkaan voimavarat, tarpeet ja toiveet. Asiakkaan kanssa tulee keskustella siitä, mitä palveluohjaus edellyttää asiakkaalta itseltään. Työntekijän tulee kartoittaa asiakkaan sitoutumiskyky yhteistyöhön, kiinnostuneisuus neuvotteluun, erilaisiin pohdintoihin sekä korostaa sovittujen asioiden kiinnipitämisen tärkeyttä. Luottamukseen ja vuorovaikutukseen perustuvassa asiakaslähtöisessä työssä vastuu jakautuu kahdelle eri toimijalle - asiakkaalle ja työntekijälle. Työntekijällä on vastuu sitoutumaan vastuulliseen työhön asiakkaan parhaaksi ja pitää lupaamistaan asioista kiinni, ja asiakas on vastuussa omalta osaltaan suunnittelun, päätöksen ja oman elämänsä puolesta. (Era & Koskimies 2007, 100-101.)

Mitä paremmin työntekijä osaa vuorovaikutuksellisen, luontevan ja rehellisen ihmissuhdekohtaamisen, sitä todennäköisemmin saavutetaan tavoitteitakin. Asiakasta kohtaan ei saa olla tuomitseva. Asioista pitää puhua niiden oikeilla nimillä ja kaikista elämään liittyvistä asioista tulee pystyä puhumaan suoraan ja kiertelemättä. Dialoginen kanssakäyminen mahdollistaa esimerkiksi sitä, että asiakas oppii paremmin tun-

temaan itsensä ja alkaa havainnoida omia tarpeitaan. Palveluohjauksessa työntekijän tulisi pitää tärkeänä asiakkaan tukemista, auttamista, toivon herättämistä, kannustavaa ja kiinnostusta herättävää asiakkaan aktivoimista. Voimaantuessaan asiakkaan usko omiin mahdollisuuksiin ja omiin kykyihin kasvaa ja asiakkaan elämänhallinta kohen- tuu. Tällöin asiakas pystyy käyttämään saatavilla olevaa apua itseohjautuvasti ja löy- tää uusia tapoja osallistua ja vaikuttaa. (Era & Koskimies 2007, 94-103.)

Toimiva työttömien terveystarkastusjärjestelmä on lähtökohta asiakaslähtöiselle ja kokonaisvaltaiselle työllistämispolulle. Sen peruseriaatteena on palveluohjaukselli- nen työote riippumatta siitä, mitä palveluorganisaatiota tai toimijatahoa kukin edustaa. Palveluohjauksellisella työotteella tarkoitetaan missä tahansa asiakastilanteessa tapah- tuvaa kokonaisvaltaista asiakkaan sosiaali- ja terveyspalvelujen tarpeen tunnistamista ja siihen tarttumista. (Hakulinen & Niemi 2008, 31).

Palveluohjauksellinen työskentely edellyttää, että ammattilainen on tietoinen olemassa olevista palvelujärjestelmistä sekä osaa ohjata asiakkaan hänelle tarkoituksenmukai- siin palveluihin. Keskeistä on myös ammattilaisen roolin tunnistaminen palvelupro- sessissa sekä sitoutuminen asiakaskeskeiseen ja vuorovaikutukselliseen työskentelyyn. Palveluohjauksellinen työskentely tapahtuu moniammatillisena yhteistyönä, jossa varmistetaan, että asiakkaan palveluprosessi etenee seuraavaan palveluketjun vaihee- seen. (Hakulinen & Niemi 2008, 31).

Tutkimuksissa on todettu, että palveluohjauksellisella työotteella ja palveluohjaukses- sa on paljon kehitettävää. Työttömän työnhakijan palveluihin ohjautumisessa on nähty kehittämistarpeita erityisesti asiakassuhteen käynnistämisessä ja palveluiden oikea- aikaisessa kohdentamisessa. Työttömän työnhakijan varhainen ongelmiin puuttuminen nähdään tärkeänä myös asiakassuhteen jatkuvuuden kannalta. Terveystarkastusta te- kevältä sairaanhoitajalta tai terveydenhoitajalta tarvitaan osaamista ja työvälineitä työttömän työnhakijan kokonaisvaltaiseen voimavarojen, ongelmien ja palvelutarpeen tunnistamiseen. (Era & Koskimies. 2007. 96-97.)

5 PALVELUOPAS OHJAUKSEN APUVÄLINEENÄ

Työttömien työnhakijoiden palvelujärjestelmä on laaja ja monimutkainen. Se vaatii yhteensovittamista. Järjestelmään kuuluvat lakisääteiset julkisen sektorin palvelut, yksityiset palvelut sekä kolmannen sektorin palvelut. (Kollanus 2003, 23.) Työttömille työnhakijoille on paljon erilaisia palveluja tarjolla, riippuen työttömän palvelutarpeesta. Työtön työnhakija voi olla monen viranomaisen asiakkaana: terveyskeskuksessa, sosiaalitoimistossa, mielenterveystoimistossa, kelan toimipisteessä, työvoimatoimistossa jne.

Asiakasta helpottaa, jos joku ammattihenkilö voi auttaa häntä eteenpäin tässä palveluiden viidakossa. Palvelujen sujuvuutta ja toimivuutta voidaan aina entisestään monipuolistaa ja selkeyttää. Tämä edellyttää kuitenkin, sitä että jokainen toimija tuntee toisen toimialueen ja työtehtävät. (Kollanus 2003, 23.)

Palveluopas selkeyttää eri toimijoiden työn sisältöä ja roolia palvelujärjestelmässä. Näin päällekkäisiltä työtehtäviltä ja eriäviltä mielipiteiltä vältytään ja kukin asiantuntija voi keskittyä omaan osaamiseensa. Työn sisällön tarkasteleminen ja sen rajaaminen antaa työntekijälle työrauhan ja on todettu, että se myös mahdollistaa työhön sitoutumisen. Tämä luo asiakkaalle turvallisuutta ja luotettavuutta sekä takaa saumattoman palveluketjun. Palveluopas mahdollistaa avun nopean hakemisen esim. asiakkaan ollessa kriisitilanteessa. Tällä tavoin estetään asiakkaan tilanteen monimutkaistuminen ja laajeneminen. Kaiken kaikkiaan tiedon helppo saatavuus madaltaa palvelujen piiriin hakeutumista. (Kollanus 2003, 23-24.)

Sähköisessä ja kirjallisessa muodossa olevien palveluoppaiden välillä on eroa ohjauksen näkökulmasta. Molemmilla versioilla on hyötyjä sekä haittoja. Sähköisen palveluoppaan hyötyjä ovat helppo päivitettävyyys, kun taas kirjallisessa muodossa olevan esim. lehtiön päivitys koetaan ongelmaiseksi muun muassa organisaatio- sekä lainsäädäntömuutosten vuoksi (Huhtakallio & Murto-Koivisto. 2004). Sähköinen palveluopas koetaan myös ohjauksen ja tiedon löytämisen kannalta nopeammaksi ja tehokkaammaksi (Huhtakallio & Murto-Koivisto. 2004, 19.) Kirjallisessa muodossa oleva

palveluopas on toimivampi erityisesti niille työntekijöille, joiden atk-osaaminen on vähäisempää (Kollanus 2003, 30).

6 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyön tarkoitus on tuottaa palveluopas työttömän työnhakijan terveystarkastuksia tekeville sairaanhoitajille ja terveydenhoitajille. Palveluopas helpottaa terveystarkastuksia tekevän ammattilaisen työtä erityisesti palveluohjaustilanteissa ja tukee ammattilaista moniammatillisessa verkostotyössä. Palveluoppaassa esitellään Jyväskylän yhteistoiminta-alueen julkiset, yksityiset sekä kolmannen sektorin palvelut, joita työttömälle työnhakijalle on tarjolla.

Opinnäytetyömme tavoitteena on kehittää työttömän työnhakijan terveystarkastusta tekevän työntekijän verkostollisia työtapoja ja palveluohjauksellista työtä työelämästä lähtöisesti.

7 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

7.1 Opinnäytetyön lähtökohdat

Opinnäytetyömme aiheena ovat työttömän työnhakijan palvelut Jyväskylän yhteistoiminta-alueen terveyskeskuksen alueella, johon kuuluvat Jyväskylän lisäksi Uurainen, Hankasalmi ja Muurame. Opinnäytetyö lähti liikkeelle Jyväskylässä järjestettävässä hoitohenkilökunnan koulutustilaisuudesta, jossa aiheena oli työttömien työnhakijoiden terveystarkastus. Koulutusta järjestettiin työttömien työnhakijoiden terveystarkastuksia tekeville hoitohenkilöstölle. Tarve on lähtöisin työelämästä, missä koetaan tarvittavan lisätietoa Jyväskylän yhteistoiminta-alueen työttömien työnhakijoiden palveluista.

Jyväskylän kaupungin kehittäjähoitajan mukaan opinnäytetyömme aihe on ajankohtainen, sillä Jyväskylän yhteistoiminta-alueen terveyskeskuksiin päivitetään ja yhdenmukaistetaan vuonna 2011 hoitotyön ohjeita. Tämä kyseinen työttömien työnhakijoiden palveluopas tulee olemaan linkitettyä työttömien terveystarkastuksien hoitotyön ohje-pohjaan. Tähän päivitysprosessiin on palkattu Jyväskylän kaupungille kehittäjähoitaja, jonka kanssa tulemme olemaan yhteydessä opinnäytetyön tiimoilta. (Pekkilä 2011a.)

Tartuimme tilaisuuteen kehittää työelämälähtöisesti hoitotyötä ja palveluohjausta työttömien työnhakijoiden osalta, sillä työttömien terveydentilaan ja hyvinvointiin ei kokonaisvaltaisesti ja riittävästi olla kiinnitetty huomiota. On todettu, että työttömillä ja työttömyyttä kokeneilla on huonompi terveys. Heillä ei ole käytössä säännöllisiä työterveyshuollon palveluja, koska työterveyshuollon palvelut luokitellaan kuuluvan vain työssäkäyville työntekijöille. Työttömyyden uhka vaikuttaa haitallisesti terveyteen. Työkyvyssä ilmenevät puutteet voivat haitata ihmisen työllistymistä ja olla riskitekijänä yleisimmille kansansairauksille. (Mannila & Martikainen 2005.)

Haluamme olla osaltamme vaikuttamassa työttömien työnhakijoiden terveydentilan muutoksien ehkäisyssä ja jopa syrjäytymisen ennaltaehkäisyssä. Palveluoppaan avulla terveystarkastusta tekevä sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja pystyy ohjaamaan asiakkaan eri palvelujen piiriin asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Opinnäytetyömme pääyhteistyökumppanina toimii Jyväskylän yhteistoiminta-alueen terveyskeskuksen avosairaanhoidon hoitotyön johtaja. Lisäksi yhteistyökumppanina toimivat eri järjestöt, yksityiset toimijat, kaupungin/kunnan palveluntuottajat sekä erilaiset hyvinvoinnin ja vapaa-ajan palveluiden tuottajat, joilta keräämme yhteystietoja ja toiminnankuvausta heidän työstään työttömien työnhakijoiden parissa.

7.2 Asiantuntijaseminaarin kysely

Mietimme palveluoppaan teon alkuvaiheessa, millä tavoin saisimme kartoitettua, mitä palveluita työttömien työnhakijoiden palveluoppaaseen mahdollisesti toivotaan. Minikä tyypisistä palveluista on vähiten tietoa? Osallistuimme marraskuussa 2010 Jyväskylässä järjestettyyn työttömän työnhakijan terveystalvelut asiantuntijaseminaariin. Seminaaripäivän tarkoituksena oli tuoda esiin eri näkökulmia työttömän työnhakijan terveystalveluihin palvelu- ja ohjausjärjestelmässä Jyväskylän yhteistoiminta-alueella. Asiantuntijapäivän tarkoituksena oli myös selkeyttää asiantuntijaroolia työttömän työnhakijan palvelujärjestelmässä. Seminaari oli oiva tilaisuus päästä toteuttamaan empiiristä tutkimusta työttömän työnhakijoiden palveluoppaan palveluista. Tällä tavoin saimme työhömmä työelämälähtöistä tietoa.

Pohdimme yhdessä ohjaavien opettajiemme kanssa, että voisimme kerätä seminaarissa tietoa siitä, mitkä palvelut olisivat työttömän työnhakijan palveluoppaan sisällön kannalta tärkeimpiä. Toteutimme seminaarissa opinnäytetyöhömmä liittyvän pienimuotoisen kyselyn (Liite1.). Sen tarkoituksena oli selvittää mitä palveluita osallistujien mielestä tulisi löytyä työttömän työnhakijan palveluoppaasta.

Pidimme tilaisuudessa lyhyen alustuksen aiheestamme, jossa esittelimme itsemme sekä kerroimme lyhyesti opinnäytetyömmä tarkoituksesta. Kerroimme osallistujille kyselymmä aiheen ja pyysimme heitä vastaamaan siihen. Ilmoitimme, että kyselyyn sai vastata vapaaehtoisesti sekä nimettömänä. Kyselyyn vastaajat olivat sosiaali- ja terveystalan ammattihenkilöitä.

Toteutimme kyselyn siten, että laadimme tilaisuuteen kierrätettävän kysymyspaperin, jossa myös kerroimme lyhyesti opinnäytetyömmä aiheesta sekä kysymyksemme. Kysymyksen alle jätimme avointa tilaa sekä tyhjiä vastauspapereita, joihin vastaajat saivat kirjoittaa ideoitaan.

7.3 Palveluoppaan suunnittelu ja toteutus

Tarve työttömän työnhakijan palveluoppaalle nousi esille työelämästä työttömien terveystarkastuksia tekevilta sairaanhoitajilta ja terveydenhoitajilta. Hoitajilla oli toive saada palveluopas, jossa esitellään Jyväskylän yhteistoiminta-alueen työttömille työnhakijoille suunnatut palvelut. Jotta palveluohjausta voidaan toteuttaa, työntekijältä edellytetään osaamista erilaisista palvelumahdollisuuksista. Jyväskylässä järjestetyssä hoitohenkilökunnalle suunnatussa työttömien työnhakijoiden terveystarkastuskoulutuksessa huomattiin hoitajilla olevan puutetta työttömien palvelutuntemuksessa.

Kokoamme Jyväskylän yhteistoiminta-alueen työttömälle työnhakijalle suunnatut palvelut palveluoppaaksi hoitotyötä helpottamaan ja kehittämään. Tuotamme palveluoppaan yhteistoiminnallisesti Jyväskylän yhteistoiminta-alueen terveyskeskukselle. Olemme olleet yhteydessä Jyväskylän yhteistoiminta-alueen terveyskeskuksen avosairaanhoidon hoitotyön johtajaan, jonka kanssa olemme sopineet yhteistyösopimuksen palveluoppaan tekemisestä. Yhteistyöpalaverissa sovimme, että hän etsii Jyväskylän kaupungilta palveluoppaan teknisen toteuttajan. Sovimme alustavasti, että keräämme palveluita Word-asiakirjaan, kunnes tekninen asiantuntija löytyy.

Olimme yhteydessä Jyväskylän kaupungin kehittäjähoitajaan. Hän on työskennellyt työttömien työnhakijoiden terveystarkastuksien parissa. Haastattelimme häntä palveluoppaan toteutuksen tiimoilta ja kyselimme häneltä ehdotuksia oppaan sisältöön liittyen.

Yhteistyöpalaverissa käydyssä keskustelussa suunnittelimme, että työttömän työnhakijan palveluopas tulee olemaan linkitettyä Intranetissä sijaitsevaan työttömien työnhakijoiden palvelukarttaan, jota käytetään pohjana työttömien terveystarkastuksissa. Palveluoppaan muoto tulee olemaan sähköinen. Palveluoppaasta kootaan linkkejä työttömien terveystarkastuksessa käytettävään pohjaan. Kehittäjähoitaja kokoaa palveluoppaastamme palvelut ja tekee linkityksen. Kehittäjähoitajan suunnitelman mukaan palvelut tulevat löytymään terveystarkastuspohjasta kunnittain. Kunnan kohdalta

avautuu samanlainen palvelujaottelu, kun mitä työssämme olemme käyttäneet. Sähköinen linkki avautuu suoraan palveluntarjoajan nettisivuille. Tarkoituksenamme on tehdä palveluoppaasta helppokäyttöinen ja selkeä. Varsinainen tiedonkeruu tapahtui Internet lähteitä, kirjallisuutta sekä muita palveluoppaita hyödyntäen.

Opinnäytetyön työstäminen alkoi varsinaisesti syyslukukaudella 2010 heti aiheen hyväksymisen jälkeen. Teoriatieto kerättiin opinnäytetyön raporttiin erilaisia lähteitä, alan kirjallisuutta, tutkimuksia ja Jyväskylän kaupungin kehittäjähoitajaa haastatteleamalla. Osallistuimme Jyväskylässä järjestettävään työttömien työnhakijan terveystalvut-asiantuntijapäivään. Osallistuminen asiantuntijapäivään edisti meitä saamaan tietoa työntekijöiltä toivotuista palveluista. Koostimme asiantuntijapäivän aikana saatujen vastauksien perusteella yhteenvedon palveluista, joita seminaariin osallistuneet työntekijät pitivät tärkeimpinä oppaan sisällön kannalta. Yhteenvedosta nousi esille ne palvelut, joihin meidän tulisi kiinnittää erityistä huomiota tiedonhankinnassa.

Kokosimme aluksi oppaasta sähköisen Word-asiakirjan, johon ryhmittelimme kunnittain palvelut eri palveluryhmiin. Jaottelimme kuntakohtaisesti palvelut terveystalvuihin, sosiaalipalveluihin, liikunta- ja kuntoutuspalveluihin, työllistymispalveluihin, yhdistys- ja kerhotoimintaan sekä mielenterveys- ja päihdepalveluihin. Teimme kuntakohtaisen sisällysluettelon ja palveluryhmän kohdalle palvelut aakkosjärjestykseen. Palveluoppaan loppuosioksi keräsimme lisäksi työttömille yhteisiä palveluja, jotka eivät ole kuntakohtaisia. Työttömien yhteisiin palveluihin sisällytimme muun muassa tietoa työttömän oikeuksista ja velvollisuuksista, työttömien tuetuista kuntolomista, Sovatek-säätiön toiminnasta sekä työttömien keittokirjan linkki.

Hoitajien perehdyttäminen työttömien työnhakijoiden palveluoppaaseen tapahtuu osittain meidän kauttamme. Esittelemme opinnäytetyömme Jyväskylän yhteistoiminta-alueen hoitajien yhteisessä kuukausikokouksessa. Sitten, kun palveluoppaan linkitys Intranettiin on täysin valmis, hoitajat pystyvät itseohjautuvasti perehtymään palveluoppaan käyttöön Intranetin kautta. Tarvittaessa kehittäjähoitajan toimesta järjestetään tiedotusta sekä perehdytystä järjestelmän palveluoppaaseen ja sen käyttöön. Palveluoppaan tietojen päivitys tapahtuu linkitetyn palvelusivuston ylläpitäjän toimesta, näin tieto ei pääse vanhenemaan ja erillisiä ns. päivittäjiä ei tarvita.

8 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

8.1 Asiantuntijaseminaarin kyselyn tulokset

Toteutimme 17.11.2010 järjestettävässä työttömän työnhakijan terveysterveysterveyspalvelut asiantuntijapäivässä kartoituskyselyn opinnäytetyömme oppaan sisältöön liittyen. Kysyimme asiantuntijuspäivässä läsnä olleilta ehdotuksia/vinkkejä, millainen työttömän työnhakijan palveluopas toimii parhaiten ja mitä sen tulee sisältää. Kyselyn avulla saimme oppaalle myös hieman näkyvyyttä ja mainontaa esitellessämme tulevan opinnäytetyön projektimme ko. seminaarissa.

Työttömän työnhakijan terveysterveysterveyspalvelut asiantuntijapäivään oli kutsuttu lähinnä sosiaali- ja terveydenalan ammattihenkilöstöä Jyväskylän yhteistoiminta-alueelta. Asiantuntijuspäivän aamuna ilmoittautuneita listassa oli lähes 50 henkilöä. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista. Kaikki saadut vastaukset olivat nimettömiä. Kyselyyn vastasi noin 15 asiantuntijapäivään osallistujaa. Useammalta osallistujista oli tullut kyselyyn useampia kommentteja ja ideoita, josta pystyi päättämään, että palveluohjaukseen todella kaivataan tietoa työttömien erilaisista palveluista ja kyseiset henkilöt ovat niistä kovasti kiinnostuneita.

Teimme kyselyn tuloksista palvelukohtaisen jaottelun ja koosteen, missä käytimme samaa palvelukohtaista jaottelua, kun varsinaisessa työttömien työnhakijoiden oppaassa. Tällä tavoin pystyimme kyselyn tuloksista hahmottamaan, mistä palveluista toivotaan eniten tietoa ja mitä tulisi oppaassa ottaa huomioon. Tuotimme kyselyn tuloksista vielä graafisen kaavion Excel-tilukointijärjestelmää hyödyntäen. Oheisesta kaaviosta näkyy (Taulukko 1), että liikunta- ja kuntoutuspalveluista kaivataan eniten tietoa. Tämä on hyvin tärkeä näkökulma, sille, että panostetaan terveyttä edistäviin toimintoihin ja kokonaisvaltaisesti ennaltaehkäisevään toimintaan, sillä ennaltaehkäisevä työote kaventaa työttömien työnhakijoiden terveyseroja huomattavasti. (Saikku&Sinervo 2010.116-121.)

Liikunta- ja kuntoutuspalveluiden jälkeen kaivattiin seuraavaksi tietoa terveysterveysterveyspalveluista sekä erilaisista työllistymispalveluista. Vastanneet toivoivat tietoa

esimerkiksi ruoka-avusta sekä työ- ja elinkeinotoimiston mahdollisuuksista. Kyselyyn vastaajat toivoivat myös kuntakohtaista tietoa kolmannen sektorin toiminnasta ja erilaisista vapaa-ajan viettomahdollisuuksista. Yhteisenä tekijänä näille kaikille palveluille listattiin, että ne olisivat käyttäjälle edullisia vaihtoehtoja.

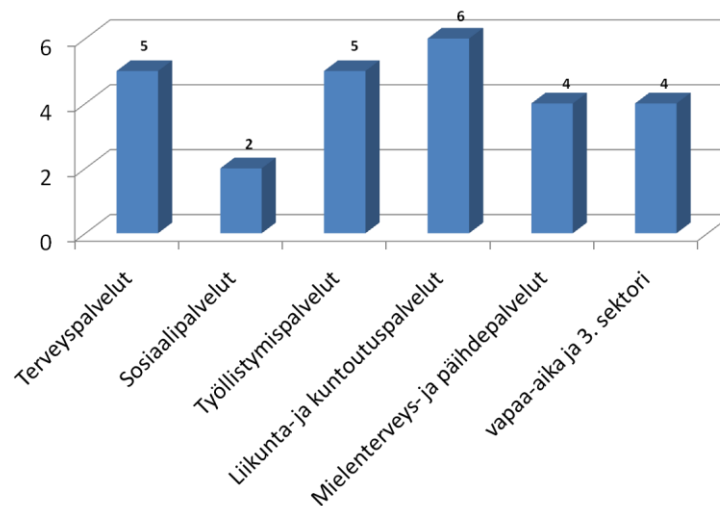
Huomasimme vastauksia analysoidessamme, että mielenterveys- ja päihdepalveluja kaivattiin oletettua vähemmän. Uskomme, että tämä johtuu siitä, että mielenterveys- ja päihdeongelmat ovat aika yleinen asia työttömien työnhakijoiden keskuudessa ja niistä palveluista on jo oletettavasti tietoa entuudestaan tai ainakin yhteystietoja osataan etsiä.

Oppaaseen toivottiin myös tietoa työttömien sosiaali- ja työttömyys turvasta. Kansaneläkelaitoksen yhteystietoja kaivattiin, sekä erilaisia syrjäytymistä ehkäiseviä palveluja. Saimme paljon myös suullista palautetta asiantuntijuspäivässä. Meille kerrottiin, että työttömien työnhakijoiden palveluopas tulee hyvin tarpeeseen, sillä palveluohjauksessa on paljon tiedon puutetta.

Taulukko 1 Oppaaseen toivottuja työttömän työnhakijan palveluita

YHTEENVETO ASiantuntijusseminaarIN KyselyN Tuloksista

OPPAASEEN TOIVOTTUJA TYÖTTÖMÄN TYÖNHAKIJAN PALVELUITA



8.2 Sairaanhoidajien ja terveydenhoitajien antama palaute palveluoppaasta

Palveluoppaan valmistuttua keräsimme arviointia Jyväskylän yhteistoiminta-alueen terveysasemien sairaanhoidajilta ja terveydenhoitajilta. Lähetimme sähköisen palveluoppaan sekä arviointikaavakkeen (Liite2.) hoitajille sähköpostitse. Arviointikaavakkeita lähetimme yhteensä seitsemän (7) Jyväskylän yhteistoiminta-alueen eri terveysasemien hoitajille. Saimme arvioinnin antoon osoitettujen hoitajien yhteystiedot avosairaanhoidon hoitotyön johtajalta. Tuotimme pienimuotoisen arviointilomakkeen, jossa kysyimme mm. palveluoppaan palvelevuudesta hoitotyössä. Kartoitimme myös oliko palveluoppaassa hoitajille uusia työttömän työnhakijan palveluja. Kysyimme myös hoitajien mielipidettä oppaan kehitysideoista.

Saamiemme palautteiden perusteella ilmeni, että työttömän työnhakijan palveluopas koetaan hyödylliseksi ja tärkeäksi käytännön hoitotyössä. Jotkin palvelut työttömän työnhakijan palveluoppaassa olivat osalle hoitajista entuudestaan tuttuja ja kokivat oppaan sisällön hyvänä kertauksena. Osalle hoitajista palveluopas sisälsi paljon uusia palveluja. Uusiksi palveluiksi hoitajat olivat nimenneet mm. sosiaali- ja työllistymispalvelut sekä työttömille suunnatut kuntoutuslomat.

Saatujen arviointien perusteella hoitajat olivat nimenneet palvelujen rajaamisen yhdeksi kehittämisideaksi. Toivottiin eritoten työttömille työnhakijoille suunnattujen palveluiden korostamista. Kaikki palvelut palveluoppaassa eivät olleet yksittäisesti suunnattuja työttömälle työnhakijalle. Palautteiden perusteella toivottiin erilaisten käsitteiden avaamista. Hoitajat toivoivat, että olisimme avanneet esimerkiksi käsitteitä kiireellinen ja kiireetön hoito sekä vaikea sairastapaus.

9 POHDINTA

Viime vuosina on alettu kiinnittää yhä enemmän huomiota asiakkaan/potilaan ohjaukseen johtuen lyhentyneistä hoito-ajoista. Sairaanhoitajan on kyettävä antamaan lyhyessä ajassa laadukasta ja vaikuttavaa ohjausta. Jos vertaa sairaalassa tai terveystarkastuksessa tapahtuvaa ohjausta, niin eroavaisuutta löytyy esimerkiksi kun tarkastelee potilaaseen tutustumisaikaa ja sen pohjalta tehtyä palveluntarpeen arviointia. Sairaalassa sinä olet päässyt ehkä muutaman päivän ajan tutustumaan potilaaseen ja tunnistamaan vuorovaikutuksellisessa hoitosuhteessa hänen mahdolliset palveluohjauksen tarpeet. Terveystarkastukseen tulevan työttömän työnhakijan palveluohjauksen tarpeet sinä arvioit ensikäynnin perusteella n. 1h aikana terveystarkastusta tehdessäsi. Ohjauksmateriaalia ja ohjauksen apuvälineitä kehittäessä voidaan tehostaa annettua ohjausta. Palveluopasta sähköisesti käytävä terveystarkastusta suorittava terveydenhoitaja ja sairaanhoitaja voivat arvionsa ja näkemyksensä perusteella ohjata potilasta hänen tarpeidensa mukaisesti eri palvelujen piiriin. Sähköisen palveluoppaan avulla terveystarkastusta tekevä hoitaja ja asiakas voivat yhteistuumiin etsiä sopivia palveluita asiakkaan parhaaksi. Terveystarkastusta tekevä sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja voi sähköisestä versiosta helposti myös vaikka tulostaa työttömälle työnhakijalle palveluiden yhteystietoja terveystarkastuskäynnillä.

Työttömät ovat eriarvoisessa asemassa verrattuna muuhun työikäiseen väestöön. Suurella osalla työllisistä on mahdollisuus käyttää melko kattavasti työterveydenhuollon palveluja. Työttömien taloudelliset mahdollisuudet käyttää yksityisiä terveydenhuollon palveluita ovat usein heikot ja julkisen terveydenhuollon palvelut eivät välttämättä ole riittävät. Lisäksi työttömien ja työssäkävien ennaltaehkäisevän terveydenhuollon ero on suuri. Myös pitkäaikaistyöttömien kynnys hakeutua hoitoon on monesti korkea.

Jyväskylän yhteistoiminta-alueen terveyskeskuksissa toteutetaan työttömän työnhakijan terveystarkastuksia. Terveystarkastuksia tekevän työntekijän rooli on suuri terveyserojen kaventamisessa. Välttämättä ensisijaisena tavoitteena terveystarkastuksessa ei ole työllistyminen vaan työttömän terveyden edistäminen. Olemme opinnäytetyön prosessin aikana haastatelleet työttömän terveystarkastuksia tekeviä hoitajia, ja he ovat tuoneet keskusteluissa ilmi, että terveystarkastuksessa ei varsinaisesti pyritä työ-

listymiseen, vaan kuunnellaan asiakkaan toiveita. Terveystarkastukseen voi tulla esimerkiksi iältään 55- vuotias juuri työttömäksi jäänyt /lomautettu asiakas, joka haluaa vain tarkastuttaa esim. verenpaine arvoja.(Pekkilä,2011b.) On tärkeä pyrkiä ratkaisemaan työttömyys mahdollisimman nopeasti niiden asiakkaiden kohdalla, joille se on tarpeellista. Turvataan myös samalla työttömille riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut, jotka edesauttavat heitä huolehtimaan terveydestään ja työkyvystään.(Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2010.) On muistettava, että terveystarkastusta tekevän sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan ei oleteta ratkaisevan kaikkia työttömän työnhakijan ongelmia ja etsittävä hänelle työpaikka, vaan hoitajan tärkein tehtävä palveluohjauksessa on tunnistaa mahdolliset terveysongelmat ja palvelujen tarve sekä ohjata hänet tarvetta vastaavaan paikkaan.

Joillakin hoitajilla voi olla ajatus, että sydän-, diabetes- sekä verenpaine kontrolliajat menevät työttömän terveystarkastuksen edelle, kun on kyse enemmänkin sairauden hoidosta eikä terveyden edistämisestä. Mutta näin ei tulisi menetellä, vaan työttömien terveystarkastus on lakisääteistä toimintaa, jonka jokaisen kunnan tulisi toteuttaa kuntakohtaisesti. Yksi merkittävimmistä oppimiskokemuksista työssämme oli se, että työttömällä on mahdollisuus hakea sairauslomaa. Sairasloman saaminen ei saa vaikuttaa siihen onko työelämässä vai ei. Sairasloman myöntäminen varmasti usein mielletään työelämään, mutta näin ei ole. Sairasloman jälkeen työtön taas uudelleen siirtyy työttömäksi työnhakijaksi. Yksi merkittävä oppimiskokemus oli myös se, että työtön ei ole aina työnhakija. Voi olla esimerkiksi nuoria työttömiä, jotka ovat toimeentuloasiakkaita, eivät työttömiä työnhakijoita.

Uskomme myös, että palveluopas tulee olemaan myös käytännöllinen uuden hoitajan perehdytyksen apuväline. Hoitajien vaihtuvuus voi olla toimipaikassa suhteellisen suuri, niin palveluoppaan avulla voi uuden hoitajan perehdyttää työttömän terveystarkastukseen ja palveluohjaukseen.

Opinnäytetyön prosessi on ollut pitkä, mutta olemme huomanneet, että missään vaiheessa meillä ei ole ollut liiallista kiirettä tehdä opinnäytetyöhömmme liittyviä asioita. Olemme saaneet rauhassa työstää kirjallista tuotostamme sekä varsinaista palveluopasta. Opinnäytetyöhön löytyi hyvin tietoa työttömyydestä ja palveluohjauksesta.

Enemminkin meillä on ollut vaikeuksia rajauksen kanssa, mitä tieto on olennaista työmme kannalta ja mitä jätämme työn ulkopuolelle. Opinnäytetyön sisältö hioutui matkan varrella. Halusimme teoriaosuudessamme panostaa teorian tietoon, mikä tukee meidän toiminnallisen opinnäytetyön toteutusta. Emme halunneet teoriaosuudessamme painottaa työttömän työnhakijan terveystarkastuksen osuutta, siksi sen läpikäyminen jäi pintapuoliseksi. Halusimme kuitenkin, että se tuodaan pienessä muodossa työhömmme, jotta terveystarkastuksen idea ja sisältö jää lukijalle mieleen.

Opinnäytetyömme yksi kohderyhmistä työttömät työnhakijat olivat meille aivan uusi asia, sillä koulutuksemme aikana emme ole kyseiseen kohderyhmään juurikaan perehtyneet saati heidän hoitotyöhön. Opinnäytetyö prosessin aikana meille on tullut valtavasti tietoa kyseisestä kohderyhmästä. Huomasimme työn edetessä kuinka eriarvoisessa asemassa työttömät työnhakijat ovat. Palveluitakin on tarjolla työttömille paikkakunnasta riippuen enemmän tai vähemmän. Huomasimme myös, että joitakin tärkeitä palveluita on kuntakohtaisesti keskitetty isompiin kuntiin. Tästä herää kysymys, kuinka moni työtön työnhakija lähtee pidemmälle matkalle eri kuntaan palvelun perässä, kun taloudellisesti on muutenkin vaikeaa?

Mietimme alkumetreillä varsinaisen palveluoppaan muotoa tarkkaan, arvoimme sähköisen ja kirjallisen työn väliltä. Oikeastaan heti alusta lähtien meille oli jo selvää, että sähköinen versio palvelisi parhaiten. Saimme myös paljon palautetta sähköisen version puolesta. Osakseen valintaan vaikutti myös se, että sähköinen palveluopas on myös helposti päivitettävissä. Linkitys suoraan palveluntarjoajan nettisivuille mahdollistaa palveluiden luotettavuuden, sillä päivitys tapahtuu palveluntarjoajan toimesta.

Tulevina sairaanhoitajina olemme oppineet työstämme paljon. Uskomme, että palveluoppaalla on tärkeä merkitys hoitoalan työntekijän työssä, sillä hoitoalalla työttömyys on nykypäivänä varsin vieras asia. Työttömän työnhakijan terveystarkastusta tekevä sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja ei välttämättä koskaan ole joutunut tekemisiin esimerkiksi erilaisten työllistymispalveluiden kanssa, sillä työllistyminen hoitoalalla on varsin turvattua poikkeuksia lukuun ottamatta. Myös tulevaan jatkokoulutukseen terveydenhoitajina opinnäytetyö tukee osaamista tulevilla työkentillä. Koemme, että meillä opinnäytetyön tekijöinä on etulyöntiasema erilaisten palvelujen ohjaamiseen,

sillä opinnäytetyön prosessin aikana useamman kunnan eri palvelumahdollisuudet työttömille tulivat tutuiksi. Uskomme myös, että palveluohjaustaitomme on kehittynyt prosessin myötä palveluohjauksen teoriaa opiskellessa.

Jotta opinnäytetyömme ei olisi venynyt liikaa ja työmäärä olisi pysynyt opetussuunnitelman mukaisissa pisteissä, jouduimme rajaamaan palveluoppaaseen sisällyttämiä palveluita kuntakohtaisesti. Rajauksesta tuli hankalaa, sillä varsinkin suuren kaupungin osalta, Jyväskylän palveluita olisi saanut oppaaseen vielä enemmän. Seuraavana kehitysideana voisi olla lisää palveluita työttömien työnhakijoiden palveluoppaaseen ja mahdollisten uusien ideoiden toteutusta.

Opinnäytetyötä tehdessämme meitä on ilahduttanut se, että työttömien asiat ovat nykypäivänä esillä erilaisissa medioissa. On hienoa, että työttömien työnhakijoiden terveystarkastusten sisältöjä kehitetään edistämään työttömän terveyttä ja toimintakykyä. Toivomme, että opinnäytetyöstämme on hyötyä käytännön arjen hoitotyössä. Uskomme, että opas palvelee työelämän tarpeita. On ollut mielenkiintoista ja haasteellista olla osaltamme kehittämässä työttömän työnhakijan terveystarkastusprosessia Jyväskylän yhteistoiminta-alueella.

LÄHTEET

- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2010. Keski-Suomen työllisyyskatsaus joulukuun 2010. Viitattu 6.1.2011. <http://www.ely-keskus.fi/fi/tiedotepalvelu/2010/Documents/Keski-Suomen%20ty%C3%B6llisyyskatsaus%20marraskuu%202010.pdf>
- Era.T., Koskimies.H. 2007. Wirettä työttömien terveyspalveluihin. Tutkimusraportti palveluiden kehittämisestä Jyväskylän seudulla. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Eronen.M., Vainio.L-E. 2008. Terveysalan ammattilaisten kokemuksia palveluohjauksellisesta työtoteesta työttömän työnhakijan ohjauksessa. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala. Viitattu 30.3.2011. https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/18956/jamk_1203497529_6.pdf?sequence=2
- Finlex 2003. Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä. Viitattu 6.1.2011. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030497>
- Hakulinen A., Niemi N. (toim.) 2008. Hyvät käytännön kestäviksi vaikutuksiksi. Wire-projektin loppuraportti 2008. Tekijät ja Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän yliopistopaino.
- Huhtakallio.H., Murto-Koivisto.S. 2004. Kuntoutuspalvelut Jyväskylässä- sähköinen palveluopas työväliseksi asiakastyöhön. Opinnäytetyö. Sosiaali- ja terveysala. Kuntoutusohjauksen ja - suunnittelun koulutusohjelma.
- Kollanus.K. 2003. Palveluopas mielenterveyskuntoutuksen apuvälineenä. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Kuntoutusohjauksen ja - suunnittelun koulutusohjelma.
- Kortelainen.M., Tuomikoski.H. 1998. Työtön - tutkimus pitkäaikaistyöttömien selviytymisestä. Helsinki: Tammi.
- Lakaniemi. E. 2011. Hallinnon ja johdon kokemuksia työttömien työnhakijoiden terveyspalveluista. Opinnäytetyö. Sosiaali- ja terveysala. Hoitotyön koulutusohjelma. Jyväskylän ammattikorkeakoulu
- Lehto. J., Kananoja. A., Kokko. S., Taipale. V. 2001. Sosiaali ja terveydenhuolto. 1.painos. Juva: WS Bookwell Oy.
- Mannila.S., Martikainen.P. 2005. Suomalaisen terveys- työttömyys. Viitattu 4.12.2010. http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=suo00011
- Pekkilä, J. 2011a. Kehittäjähoitaja/sairaanhoitaja. Jyväskylän yhteistoiminta-alueen terveyskeskus. Haastattelu 8.3.2011.
- Pekkilä.J. 2011b. Kehittäjähoitaja/sairaanhoitaja. Jyväskylän yhteistoiminta-alueen terveyskeskus. Haastattelu 30.8.2011.

Pietiläinen. E., Seppälä. H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Rautio-Ottman, T. 2008. Työttömän asiakkaan palvelu- ja ohjausmalli terveyden edistämisen työmenetelmänä: hoitajien näkökulma. Terveyskasvatuksen Pro gradu- tutkielma. Jyväskylän yliopisto, terveystieteiden laitos. Viitattu 29.3.2011.

https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/18511/URN_NBN_fi_jyu-200802071133.pdf;jsessionid=CF7A1AA8C1EEC04645BF9D0213FA32?sequence=1

Saikka. P., Sinervo.L. 2010. Työttömien terveyspalvelujen juurrutus. Raportti 42/2010. Helsinki: Aksidenssi Oy.

Saikka.P. 2009. Terveyspalvelut työllistymisen tukena. Pitkäaikaistyöttömien terveystarkastukset- ja palvelut siirtymätyömarkkinoilla. Viitattu 22.3.2011.
<http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/0b1c0c86-edd3-4e4b-b3cd-d1492b5a6830>

Sinervo L. (toim.)2009. Pitkäaikaistyöttömien terveysthanke. Raportti 23/2009. Helsinki: Yliopistopaino.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2010. Terveystuolilaki parantaa asiakkaiden asemaa. Tiedote 194/2010. Viitattu 30.3.2010.

<http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/view/1512997>

Suominen. S., Tuominen.M. 2007.Palveluohjaus- portti itsenäiseen elämään. 1.painos. Helsinki: Picaset Oy.

Terveystuoli- ja hyvinvoinnilaitos 2010. Tiedä ja toimi- Työttömien työnhakijoiden terveyden edistäminen. Viitattu 30.8.2011.

<http://www.teroka.fi/teroka/uploadfiles/Tyottomat.pdf>

Tilastokeskus 2011.Työvoimatutkimus. Viitattu 2.8.2011.

<http://tilastokeskus.fi/til/tyti/index.html>

LIITTEET

Liite 1. Kartoituskysely oppaan sisältöön liittyen



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

TYÖTTÖMÄN TYÖNHAKIJAN PALVELUOPAS – KARTOITUS OPPAAN SISÄLTÖÖN LIITTYEN

Olemme sairaanhoitajaopiskelijoita Jyväskylän ammattikorkeakoulusta ja teemme opinnäytetyönämme työttömän työnhakijan palveluopasta. Tavoitteenamme on kehittää työttömän työnhakijan terveystarkastusta tekevän työntekijän työtä. Palveluoppaan tarkoituksena on tukea sairaanhoitajia ja terveydenhoitajia heidän työssään esim. ohjaustilanteessa. Tarkoituksenamme on kartoittaa, millainen palveluopas toimisi parhaiten?

Mitkä ovat keskeisimpiä asioita, joita työttömän työnhakijan palveluoppaasta tulisi löytyä?

Vastaa yllä esitettyyn kysymykseen vapaamuotoisesti. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista.

Liite 2. Työttömän työnhakijan palveluoppaan arviointikysely



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

TYÖTTÖMÄN TYÖNHAKIJAN PALVELUOPPAAN ARVIOINTIKYSELY

TYÖTTÖMIEN TYÖNHAKIJOIDEN TERVEYSTARKASTUKSIA TEKEVILLE SAIRAANHOITAJILLE JA TERVEYDENHOITAJILLE

Työttömän työnhakijan palveluopas on opinnäytetyönä tehty tuotos Jyväskylän yhteistoiminta-alueen terveyskeskuksiin sairaanhoitajille ja terveydenhoitajille. Opinnäytetyön tarkoitus oli tuottaa palveluopas työttömän työnhakijan terveystarkastuksia tekeville sairaanhoitajille ja terveydenhoitajille. Palveluopas helpottaa terveystarkastuksia tekevän ammattilaisen työtä erityisesti palveluohjaustilanteissa ja tukee ammattilaista moniammatillisessa verkostotyössä. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää työttömän työnhakijan terveystarkastusta tekevän työntekijän verkostollisia työtapoja ja palveluohjauksellista työtä työelämälähtöisesti.

Toivomme Sinulta työttömän terveystarkastuksia tekevä ammattilainen alustavaa palautetta mm. oppaan käytettävyydestä ja hyödyllisyydestä. Palautteesi on meille tärkeä! Palautteet käsitellään luottamuksellisesti nimettöminä.

1. Miten palveluopas mielestäsi palvelee käytännön hoitotyötäsi työttömien työnhakijoiden terveystarkastuksessa? Asteikolla 1-5. Rastita oikea vaihtoehto.

- 1- Huonosti
- 2- Melko huonosti
- 3- Kohtalaisesti
- 4- Hyvin
- 5- Erittäin hyvin

Perustelut vastauksellesi:



2. Mitä sinulle uusia palveluja työttömän työnhakijan palveluoppaassa on suhteessa palveluihin/tietoihin, joita tarvitset työttömän työnhakijan terveystarkastuksessa?

3. Mitä kehitettävää mielestäsi työttömien työnhakijoiden palveluoppaassa on? Kehitysideoita? esim. mitä palveluita haluaisit lisätä?

Muuta kommentoitavaa:

Kiitos palautteestasi!

Ystävällisin terveisin:

Johanna Salonen ja Ninja Sorjonen

Hoitotyön opiskelijat, Jyväskylän ammattikorkeakoulu