

Arvio toimintamallista: Työttömille tietoa terveystarkastuksista jalkauttamalla

Palveluohjaajat, terveydenhoitaja ja sosiaalityöntekijä, jalkautuvat matalan kynnyksen toimipaikkoihin ja ruokajakeluihin jakamaan tietoa työttömien terveystarkastuksista, sosiaali- ja terveystarkastuksista ja -etuuksista sekä antamaan henkilökohtaista palveluohjausta.

Malli on arvioitu¹ osana Sosiaalisen osallisuuden edistämishanke Sokran ja ESR TL5 -hankkeiden Osallisuuden palaset -kehittämistyötä. Arvio on tehty Sokra-hankkeen päätoteuttaja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksessa.

Kehittäjä: Terveystarkastus-hanke, Työttömien Keskusjärjestö ry sekä Ehkäisevä päihdetyö EHYT ry, 1.8.2016–31.7.2019.

Yhteyshenkilö: Katriina Lehtovaara, Työttömien Keskusjärjestö ry, katriina.lehtovaara@tyottomat.fi

Mallin kuvaus

Osallisuuden toteutuminen mallissa

Toiminta vahvistaa etenkin osallisuutta omassa elämässä. Tietojen ja taitojen lisääntyminen ja palveluista saatu hyöty vahvistavat osallisuutta. Toiminnassa vaikutetaan siihen, että työtön saa tiedon ja rohkaistuu lähtemään terveystarkastukseen ja muihin tarvitsemiinsa terveys- tai sosiaalipalveluihin. Tietoisuuden lisääminen oman terveyden ja hyvinvoinnin tärkeydestä ja hoitamisesta vahvistaa omanarvontuntoa ja samalla motivoidaan niiden/terveyden ja hyvinvoinnin vahvistamiseen. Palveluiden käyttö edellyttää taitoja (esimerkiksi tietoteknisiä taitoja), oma-aloitteisuutta, aktiivisuutta ja voimavaroja. Jo pelkkä tieto oikeudesta käyttää yhteiskunnan palveluita voimaannuttaa. Kun työtön osaa ja uskaltaa hakea ja vaatia itselleen palvelua, terveyden lisäksi toimintakyky, tunne hallinnasta sekä kokemus samanarvoisuudesta voivat vahvistua. Esimerkiksi maksuttomaan hammashoittoon

¹ Malli on arvioitu osallisuuden osa-alueiden ja lupaavan käytännön kriteerien näkökulmista Sokran toimesta hankkeen dokumentaatiota hyödyntäen.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



pääseminen lisää suun ja kehon terveyttä ja voi myös parantaa itseluottamusta. Toiminnan suunnittelu lähti paikallisyhdistysten tarpeista ja siten kohderyhmältä itseltään.

Toiminnassa saatetaan palveluihin tai toimintoihin henkilöitä, jotka ovat niiden ulkopuolella, ja jotka voisivat niistä hyötyä. Ohjaus on henkilökohtaista ja kuuntelevaa, palvelutarpeet määritellään ja jatkopolku suunnitellaan yhdessä työnhakijan kanssa. Mahdollisuus tulla kuulluksi on asiakkaiden kertoman mukaan voimaannuttavaa.

Oman kokemuksensa kautta vertainen voi tuupata eteenpäin palveluihin hakeutumisessa. Puheeksiottokoulutuksen käsikirja on rakentunut vertaisten toiveiden ja käytännössä havaitsemien tarpeiden pohjalta.

Palveluohjaajat saavat paikallisilla käynneillä tietoa työttömien tilanteista ja palvelujen toteutumisesta ja viestivät niistä eteenpäin mm. verkostotapaamisissa. Työtön kuntalainen on tullut tunnetummaksi palvelujärjestelmässä näiden yhteistyötapaamisten avulla. Niissä on avattu ja konkretisoitu paikallisten työttömien tarpeita, palveluun pääsyn esteitä ja palvelupolun katveja tai katkeamisia. Näin ammattilaisten osaaminen ja siten osallisuus omassa työssään vahvistuu.

Toiminnan tavoitteena on, että yhä useampi kunta aktivoituisi järjestämään työttömien terveystarkastuksia kattavammin ja yhteistyö viranomaisten ja järjestöjen välillä kehittyisi työttömän palvelupolun sujuvoittamiseksi.

Toiminnasta hyötyvät pääasiallisesti kaikkein heikoimmassa asemassa olevat ihmiset. Toiminnan on todettu lisäävän osallisuutta. Toiminnan arvioinnissa käytetty kysely käsittää alussa lyhennetyn Kyky-viisarin. Noin kahdeksan kuukauden kuluttua kysytään uudelleen viisarin kysymykset sekä täydentävät kysymykset, esimerkiksi työttömien terveystarkastukseen liittyen. Lisäksi hankekäynneiltä on koottu asiakkaiden kertomia kokemuksia ja havaintoja. Ne ovat olleet melko ristiriitaisia alkukyselyaineiston kanssa, sillä vastaajien tyytyväisyys sekä käsitykset arjessa suoriutumisesta, koetusta työkyvystä ja terveydentilasta olivat pääosin hyviä tai melko hyviä. Noin 40 % seurantaan vastanneista oli käynyt terveystarkastuksessa ja koetut hyödyt siitä vaihtelivat. Tieto ja henkilökohtainen ohjaus vahvistavat osallisuutta omassa elämässä. Tätä tukee kuntalaisen tunteminen palvelujärjestelmässä.

Mallin arviointi

Toimintamalli lupaavana käytäntönä

Tarve toiminnalle on vahvistunut työn edetessä. Hanke tekee näkyväksi sen, mikä ei toimi. Työttömiä kohdatessa on valjennut, miten suuri joukko ihmisiä ei tiedä terveystarkastuksen



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



mahdollisuudesta, voi huonosti, eikä pysty hakeutumaan palveluihin itse. Noin joka neljännellä palveluohjaajan kenttäkäynnillä on ollut akuuttitilanteita, joissa asiakas on lähetetty terveyskeskukseen. Kunnat tiedottavat työttömien terveystarkastuksesta heikosti internet-sivuillaan ja terveyskeskuksen ajanvarauksessa osataan vain harvoin kertoa työttömien terveystarkastuksesta. TE-palvelujen vastuulla on terveystarkastusten ja työ- ja toimintakyvyn arvioinnin koordinointi, mutta liian harva ohjataan terveystarkastukseen.

Toiminnalle on ollut kysyntää. Hankkeessa on ollut maaliskuuhun 2019 mennessä noin 520 asiakasta ja tietoa omista oikeuksistaan on saanut vielä useampi eri puolilla Suomea. Moni osallistuu vain tietoisuuteen, tai ei halua antaa itsestään tietoja tai tulla kirjatuksi osallistujana. Tiedon ja kysynnän on huomattu leviävän alueella hankekäynnin ja lehtiartikkeleiden jälkeen suusta suuhun.

Aluksi oli haastavaa päästä jakamaan tietoa kentälle, eikä hanketyöntekijöitä otettu mielellään vastaan, mutta hankkeen edetessä tilanne oli lähes päinvastainen. Työttömät tuntevat usein epäluuloa ja epäluottamusta viranomaisia kohtaan, esimerkiksi alentavan kohtelun tai sanktioiden pelossa. Hanketyöntekijät rinnastettiin alussa viranomaisiin, mutta työn edetessä ja tunnettuuden kasvaessa ajatusta hanketyöntekijästä viranomaisena on saatu osin hälvennettyä. Motivoiminen kyselyyn vastaamiseen oli vaikeaa etenkin ruokajakeluissa, jolloin päällimmäisenä mielessä on selviytyminen.

Toimintaa kohtaan on tunnettu ulkopuolista mielenkiintoa mm. järjestöjen, sote-toimijoiden, työttömien asioihin liittyvien kuntatyöntekijöiden ja -päättäjien, eurooppalaisen vähävaraisten tuen verkoston (FEAD), sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden, muiden hankkeiden ja median tahoilta.

Toiminnassa on hyödynnetty olemassa olevaa tutkimustietoa. Toimintamalleja on aiemmin kehitetty muun muassa PTT-hankkeessa vuosina 2007–2010 ja sen seurantalutkimuksessa vuonna 2011. Esimerkiksi kunnissa ja TE-keskuksissa toimii joitakin työntekijöitä vastaavalla tavalla kuin hankkeessa. Joissakin kunnissa terveydenhoitaja jalkautuu työttömien yhdistyksiin, mutta toiminta ei ole laajamittaista ja joissakin kunnissa terveydenhoitaja pitää vastaanottoa tai antaa terveystarkastusta kohtaamispaikassa (esimerkiksi Oulun asukastupa). Uutta tässä toiminnassa on tiedon levittäminen jalkautuvan palveluohjauksen avulla järjestelmällisesti. Yhdistyksen toiminnassa uutta on tiedon jakaminen sen toimipaikkojen työntekijöille ja aktiivitoimijoille, jotta he levittäisivät sitä eteenpäin kävijöilleen (koulutuksia, käsikirja puheeksi ottamiseen ja palveluiden ohjaamiseen).

Jalkautuva tiedottaminen oikeuksista ja palveluista sekä matalan kynnyksen palveluohjaus on siirrettävissä kaikkeen sellaiseen toimintaan, johon osallistuvilla ihmisillä on vaara tulla



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



syrjäytetyksi, tai kyky hakea oma-aloitteisesti tietoa tai hakeutua palveluihin on joiltakin osin rajallinen.

Juurruttamisen tavoitteena on, että toimipaikkojen työntekijät ja aktiivit jatkavat tiedottamista kävijöilleen ja opastavat heitä palvelujen ääreen tai alueellaan ja verkostoituvat keskenään sekä viranomaisten kanssa. Tavoitteena olisi, että työttömien yhdistykset tai muut matalan kynnyksen toimipaikat tai organisaatiot vakiinnuttaisivat toiminnan, jolloin se olisi kiinteämmin kytketty palvelujärjestelmään. Toimintaa voitaisiin koordinoida yhteistyönä järjestöjen ja kunnallisten sote-palveluiden kesken. TE-toimistoihin voisi myös tulla palveluohjaajan toimi, työttömien asiamies tai vastaava.

Yhdistyksen ohjaajan tai vertaisen apu ei välttämättä riitä tai kanna palveluihin pääsyyn asti. Moni asiakkaan asia on myös paitsi monisyinen, myös vain viranomaisen ratkottavissa. Esimerkiksi etuusasiat, työkyvyn arviointiin tai kuntoutukseen pääsy vaativat viranomaisen päätöksen.

Viranomaispäätöksiin kyetään vaikuttamaan ulkopuolelta vain osittain, esimerkiksi opastamalla palveluun hakeutumisessa tai oikaisupyynnön jättämisessä.

Paikallisyhdistyksissä asiakkaiden tarpeiden rinnalla on usein ohjaajan tai vertaisen kokemus riittämättömyydestä, osaamattomuudesta ja uupumisesta. Siksi tarvitaan yhteistyötä paikallisten viranomaisten kanssa. Verkostotapaamisten avulla työtön kuntalainen on myös tullut tunnetummaksi palvelujärjestelmässä.

Palveluohjausta jalkautuen ja puhelimitse olisi yleensä tarpeellista kehittää. Vastaavalle toiminnalle voi olla tarvetta eri kysymyksissä, kun tieto on sirpaloitunut ja palveluiden hahmottaminen monimutkaisessa palvelujärjestelmässä vaikeaa. Kasvotusten tai puhelimitse annettavan tiedon ja palveluohjauksen tarve säilyy palveluiden sähköistymisen lisääntyttyä, sillä osa ihmisistä ei omista tai osaa käyttää tietokoneita tai älypuhelimia.

Hanketyöntekijöiden käymän työkyvykoordinaattoreiden koulutuksen tuomaa osaamista voitaisiin hyödyntää entistä paremmin tai järjestelmällisemmin työttömien ohjauksessa.

Lopuksi

Jalkautuminen on levitettävissä eri alueille ja hyödynnettävissä monien ryhmien tavoittamisessa eri kysymyksissä. Terveystieteiden hanke päättyy heinäkuussa 2019. Toimintamallin juurtuminen on vielä avoinna.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

