

Viestejä TYP-toiminnan vaikuttavuustutkimuksesta

Sari Pitkänen

Helsinki 15.1.2019



Kuntoutussäätiö

Arvioinnin tavoite ja aineistot

Tavoitteet

1. Asiakasprosessin sujuvuus

- TYP-prosessin aloitus ja monialainen palvelutarvearviointi, kartoitusjakson arviointi, asiakkuuden päättymisen ja sen syyt

2. TYP-toiminnan toimivuus ja tuloksellisuus

- TYP-toiminnan toimivuus ja jatkuvuus, TYP-toiminnan tulokset ja siihen vaikuttavat syyt

Aineistot

- **TYP-toiminnasta kertova taustoittava kirjallinen aineisto ja tilastot**
- **TYPIen edustajille suunnatut kyselyt:** 1. syksyllä 2017 (152 vastausta), 2. keväällä 2018 (294 vastausta)
- **Tapaustutkimukset ja asiantuntijahaastattelut:** vuosi 2017
- **TYP-asiakkaille toteutettu kysely:** kevät 2018 (145 vastausta)
- **Rekisteriseuranta:** TYP- ja TE-palvelun tietojen yhdistäminen keväällä 2018 (31 450 TYP-asiakasta, joilla asiakkuus vuosina 2006-2017)

Arvioinnin havaintoja asiakasprosessin sujuvuudesta

- **Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) asiakkaat ovat alueellisesti paljon eroavuutta sosiodemografisten taustatekijöiden mukaan.**
 - TYPiä käytetään osana paikallista työllisyydenhoitoa hyvin eri tavoin
 - Henkilöstön ja johtajien mukaan TYPin kohderyhmän määrittäminen on jossain määrin epätarkoituksenmukainen suhteessa lain tavoitteisiin, kun puolestaan asiakkaat (etenkin naiset ja nuoret) kokevat toiminnan vastaavan heidän tarpeisiinsa
- **Vuonna 2016 kaikista kartoitusjaksolle osallistui noin 26 prosenttia kaikista TYP-palvelua saaneista. Monialainen palvelutarvearviointi tehdään TYPeissä eri tavoin, mutta se ei vaikuta toiminnan sujuvuuteen: palvelutarvearviolla ei ole löydettävissä yhteyttä tulokselliseen läpimenoon.**
 - Kolmen kuukauden kartoitusjakso ei toimi TYPin henkilöstö- ja johtajien mukaan lain tavoitteiden mukaisesti, mutta asiakkaista 2/3 kokee sen hyödylliseksi
 - Haasteita on etenkin asiakkaan terveydentilan ja työ- ja toimintakyvyn selvittämisessä, tarvittavien palveluiden saatavuudessa, yhteistyön toimivuudessa sekä siinä, ettei prosessi ole riittävän tiivis eikä asiakas sitoudu jatkoprosessiin.

Arvioinnin havaintoja asiakasprosessin sujuvuudesta

- **Kartoitusjakson perusteella laaditun monialaisen työllistymissuunnitelman monipuolisuudessa on vaihtelua, mutta kokonaisuutena suunnitelmalla voidaan vastata palvelutarpeisiin.**
 - Haasteita on palveluiden saatavuudessa ja tilanne on heikentynyt. TYP-asiakkaille ei ole onnistuttu tarjoamaan toimivia palveluyhdistelmiä, hoitoon ja kuntoutukseen ohjaus ja pääsy eivät toimi erityisen hyvin.
- **Noin kolme neljäsosaa asiakkaista oli ohjautunut TYPiin TE-toimiston kautta, noin kymmenesosa sosiaalitoimesta ja loput muita reittejä pitkin.**
 - Haasteena on TYPin henkilöstön ja johtajien mukaan liian suuri asiakasmäärä sekä vähäisemmässä määrin palveluiden alikäyttö

Arvioinnin havaintoja asiakasprosessin sujuvuudesta

- **Noin kolmasosalla asiakkaista TYP-palvelu oli päättynyt tarkastelujaksolla, mutta palveluprosessien kesto vaihtelee runsaasti taustatekijöiden mukaisesti.**
 - Yleisimmin TYP-palvelu on päättynyt siihen, että asiakas on aloittanut tutkintoon tähtäävät opinnot, työllistynyt avoimille työmarkkinoille vähintään kuudeksi kuukaudeksi, tarve monialaiselle yhteispalvelulle on päättynyt, asiakasta ei ole tavoitettu tai asiakas on siirtynyt eläkkeelle.
 - TYP-asiakkuus kestää keskimääräistä lyhyemmän aikaa ilman vajaakuntoismerkintää olevilla ja alle viisi vuotta työttömänä olleilla asiakkailla.
- **Asiakkuuksien päättämistä tehdään TYPissä tyypillisesti asiakkaan tilanteen edistyessä sekä keskustelemalla silloin, jos asiakkaan tilanne ei muutu TYP-palveluiden kattavasta käytöstä huolimatta.**
 - Asiakkuuden päättämisen arviointimenetelmiä ei juurikaan ole, mutta arvioinnissa käytetään apuna esimerkiksi vertailua alkuvaiheen palvelutarvearviointiin.
 - TYPeissä on saattaen vaihtamista lukuun ottamatta suhteellisen vähän toimintatapoja, joilla pystyttäisiin varmistamaan asiakkaan palveluprosessin tuloksellinen jatkuminen myös TYP-asiakkuuden päättymisen jälkeen

Arvioinnin havaintoja TYP-toiminnan toimivuudesta ja tuloksellisuudesta

- **TYP-palvelu koetaan tärkeäksi ja suhteellisen hyvin toimivaksi**
 - Etenkin asiakkaat pitävät palvelua hyvänä, sillä asiakkaan tilannetta on kartoitettu kokonaisvaltaisesti henkilökohtaisen palvelun avulla ja haettu ratkaisuja siihen yhdestä paikasta saatavan neuvonnan avulla. TYP-palveluiden saatavuuden ja muihin palveluihin ohjautumisen lisäksi hyötyä on ollut oman tulevaisuuden suunnitelmien selkiytymisestä ja tavoitteiden täsmentymisestä.
 - Keskimääräistä harvemmin hyötyä on koettu pienissä toimipisteissä ja TYPeissä, joissa aiempi yhden toimipaikan malli on muuttunut verkostomaiseksi. Vaikka TYP-verkostojen johtamisen koetaan kehittyneen, haasteina toimivuudessa ovat suuret asiakasvolyymit, vähäinen panostus verkostossa olevien kouluttamisen ja sisäisen yhteistyön kehittämiseen
 - TYP-mallissa toimii hyvin sen lähtökohtana oleva palveluiden yhteensovittaminen yhdestä verkostosta/hallinnoivasta organisaatiosta käsin, joka tulisi säilyttää myös suunnitteilla olevassa maakunta-, kasvupalvelu- ja SOTE-uudistuksessa.

Arvioinnin havainnot TYP-toiminnan toimivuudesta ja tuloksellisuudesta

- **Asiakkaat olivat saaneet keskimäärin kolme toimenpidettä, josta yleisimpiä toimenpiteitä ovat työntekijän tapaaminen, ohjaus ja yhteydenotot, kuntouttava työtoiminta, verkosto/yritys-yhteistyö sekä työllistymistä edistävät te-hallinnon palvelut. Terveystarkastukseen ja kuntoutukseen liittyvistä palveluista yleisintä on ollut perusterveydenhoito/terveystarkastus, jota harvinaisempaa on Kelan ammatilliseen kuntoutukseen osallistuminen**
 - Asiakkaat ovat kokeneet itselleen hyödyllisimmiksi palveluiksi kuntouttavan työtoiminnan, työntekijöiden tapaamiset ja perusterveydenhuollon palvelut TYPin henkilöstö.
 - Palveluiden asiakaslähtöisyys ja tarkoituksenmukaisuus toimivat hyvin, mutta oikea-aikaisuutta ja saumattomuutta on vaikea toteuttaa koordinointiin liittyvien haasteiden vuoksi

Arvioinnin havaintoja TYP-toiminnan toimivuudesta ja tuloksellisuudesta

- **TYP-toiminnan tuloksiin ja siihen vaikuttaviin syihin liittyen asiakkaiden palveluprosessi ja läpimenoaika eroaa erilaisten TYPien välillä.**
 - TYPPI-järjestelmän kirjauskäytännöt vaikuttavat havaintoihin.
 - Keskisuurissa (600-1100 asiakkaan) TYP-verkostoissa on yleisintä työllistymistä edistävien palveluiden ja kuntouttavan työtoiminnan tarjoaminen.
 - Suurissa (1500 asiakasta tai enemmän) asiakkaat saivat keskimääräistä harvemmin työllistymistä edistäviä palveluita, kuntouttavaa työtoimintaa tai työkyvyn parantamiseen liittyviä palveluita, mutta enemmän tapaamisia, ohjausta ja yhteydenottoja.
 - Pienissä TYP-verkostoissa (alle 600 asiakasta) sekä 1-4 kunnan verkostoissa oli kaikista palveluprosesseista eniten päättyneitä palveluita.
- **TYPin henkilöstön ja johtajien mukaan yksi keskeisimmistä TYP-toiminnan hyödyistä on se, että asiakkaat ovat lähentyneet työmarkkinoita.**

Arvioinnin havaintoja TYP-toiminnan toimivuudesta ja tuloksellisuudesta

- **Asiakkaat ovat kokeneet hyötyvänsä palvelusta oman elämänsä ja työmarkkinasiirtymien kannalta**
 - Asiakkaista yli puolet arvioi tapahtuneen jonkin verran tai paljon muutosta siinä, että heidän tyytyväisyytensä elämään on kohentunut ja tieto siitä, mitä he voivat tehdä jatkossa tavoitteiden saavuttamiseksi, on lisääntynyt
 - Enemmistöllä (noin 2/5) tulevaisuuden tavoitteet ovat selkiytyneet, opiskelu- ja työkyky lisääntynyt, motivaatio hakea töitä kasvoi ja asiakkaalle on selkiytynyt, millainen työ häntä kiinnostaa.
 - Noin kolmasosalla kiinnostus hakea koulutukseen on kasvanut ja noin neljäsosa kokee terveydentilan parantuneen melko tai erittäin paljon TYP-toiminnan vaikutuksesta.
 - Asiakkaat, joiden asiakkuus on kestänyt yli kolme vuotta, kokevat TYP-palveluista saamansa hyödyn vähäisemmäksi. Eniten hyötyä TYP-toiminnasta kokevat saaneensa 6-11 kuukautta ja 24-35 kuukautta TYPin asiakkaana olleet henkilöt.

Arvioinnin havaintoja TYP-toiminnan toimivuudesta ja tuloksellisuudesta

- **TYP-palvelun on mennyt läpi tavanomaista nopeammin (16 kuukautta tai alle) 25 % asiakkaista.**
 - Nopeimmin palvelun päättäneillä päättymissyynä on ollut monialaisen yhteispalvelun tarpeen päättyminen, asiakasta ei ollut tavoitettu, muu syy, työllistyminen työmarkkinoille vähintään kuudeksi kuukaudeksi sekä tutkintoon tähtäävien opintojen aloittaminen.
 - Nopea läpimeno on yhteydessä siihen, ettei henkilöllä ollut vajaakuntoisuusmerkintää, hän on ollut alle viisi vuotta työttömänä ja tullut TYPiin TE-toimiston kautta.

Arvioinnin havaintoja TYP-toiminnan toimivuudesta ja tuloksellisuudesta

- **Rekisteriaineiston mukaan vuosina 2016-2017 työllistyi palkkatukityöllistäminen huomioiden 17 % TYP-palvelua saaneista.**
 - Yleisimmin ovat työllistyneet miehet, ruotsinkieliset, alle 35-vuotiaat, ei-osatyökykyiset, ja lyhyemmän aikaa työttömänä olleet.
 - TYP-palvelukokonaisuudet, joihin sisältyi työhönvalmennusta, työllistivät keskimääräistä enemmän. Myös työvoimakoulutus, työllistymistä edistävät TE-hallinnon palvelut ja kartoitusjakso ovat työllistymisen kannalta muita TYP-palveluita tuloksellisempia myös silloin, kun henkilön sosiodemografiset, työkykyyn ja työttömyyden kestoon liittyvät tekijät otetaan huomioon.
 - TYP-toiminnasta on saatu lisäarvoa sekä asiakkaille että ammattilaisille henkilökohtaisen moniammatillisen tuen saamisen, sujuvampien asiakasprosessien ja sen myötä työmarkkinasiirtymien mahdollistumisen kautta. Myös TYPin johtajat ja henkilöstö näkevät lisäarvoksi asiakkaiden tavoin asiakkaiden saaman henkilökohtaisen tuen ja palvelun sekä ammattilaisen saaman yhteistyömallin.

Arvioinnin kehittämissuositukset

- **Kansainvälisen kirjallisuuden ja arvioinnin aineistojen perusteella tarvitaan asiakasohjauksen toimivuuden kehittämistä TYPiin ja TYPistä emo-organisaatioihin sekä TYPin sisäisen yhteistyön ja johtamismallien kehittämistä**
 - Monialaisessa työllisyyttä edistävässä palvelussa tarvitaan johtavassa asemassa oleville direktiovaltainen mahdollisuus vaikuttaa resurssien riittävyteen ja toiminnan valvontaan.
 - Lakisääteistämisen jälkeen TYPien johtaminen on kehittynyt ja paikalliset tarpeet on huomioitu sopimusten mukaan entistä paremmin. Hajanaisuuden estämiseksi verkostoissa tulisi kuitenkin olla aidosti yhteiset tavoitteet ja yhtenäiset linjaukset sekä velvoittavuus pysyä sovituissa resursseissa sovituilla kaudella. Jos tarvetta lisäresursseille tulisi, niiden joustavalla lisäämisellä varmistettaisiin monialaisen työn tuloksellisuus.

Arvioinnin kehittämissuositukset

- **TYPin palvelutarjontaa tulisi kehittää edelleen, sillä myös tässä arvioinnissa tulivat esille terveydenhuollon ja kuntoutuksen erillisyyteen liittyvät haasteet sekä TYPin asiakkaille soveltuvien palveluiden riittävyys**
 - Kartoitusjakson toimivuudessa ja sen palveluiden yhteensovittamisessa on kehitettävää
 - Työ- ja toimintakyvyn kartoittamiseen sekä tarvittavien kuntoutus-, päihde- ja mielenterveyspalveluiden pääsemiseen tulisi panostaa selvästi enemmän. Tätä voidaan tukea omilla lääkäreillä tai muilla ammattilaisilla, jollaisia on käytettävissä osassa TYPejä.
 - TYPien tuloksellisuus voitaisiin varmistaa palveluihin tarkoitettujen määrärahojen riittävyydellä ja asiakaskunnan tarpeisiin räätälöidyillä palveluilla. TYPin henkilöstön ja johtajien mukaan jokaisessa organisaatioissa TYP-työhön tulisi varata päätoimisia vain monialaista yhteistyöstä tekeviä toimijoita.

Arvioinnin kehittämissuosituksukset

- **Arvioinnin perusteella työntekijöiden ja asiakkaiden toimivalla vuorovaikutuksella ja asiakkaiden saamalla hyvällä palvelulla on keskeinen merkitys ja vaikutus toiminnan tuloksiin.**
 - On suositeltavaa lisätä asiakaslähtöistä palveluiden kehittämistä (mm. kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen, palvelumuotoilu, asiakaskokemukset huomioiva seuranta)
 - Kansalaisten ja asiakkaiden osallisuuden näkökulma tulisi olla jatkossa vahvasti esillä myös toiminnan suunnittelun ja rakenteiden tasolla, ei vain palveluiden käytön tasolla.
 - Myös jatkossa tulisi varmistaa, että monialaista tukea tarvitseville asiakkaille on jonkinlainen palvelumalli, jossa on keskeistä eri tahojen velvoittaminen systemaattiseen ja sopimukselliseen yhteistyöhön.

Arvioinnin kehittämissuosituks

- **TYPPI-asiakastietojärjestelmä saa sekä myönteistä että kielteistä palautetta. Toisaalta yhteinen tietojärjestelmä on ollut kansainvälisesti tarkastellen yksi verkostoyhteistyötä vahvistanut tekijä.**
 - Vastaava valtakunnallinen järjestelmä on tärkeää säilyttää myös jatkossa, mutta kehittää sitä siten, että eri asiakastietojärjestelmistä menee osa tietoa automaattisesti yhteiseen tietokantaan.

Arvioinnin kehittämissuosituksset

- **Suomalaisen TYP-toiminnan kehittämiseen pätevät eurooppalaisessa työllisyydenhoidon monialaisia palveluita koskevassa tutkimuksessa suositellut asiat, joita ovat:**
 - asiakasohjauksen kehittäminen profilointi- ja lähetekäytäntöjen avulla
 - työvoimapoliittisten ja etenkin kuntouttavien palveluiden kehittämistä kohderyhmien tarpeisiin vastaamiseksi
 - henkilöstön osaamisen lisääminen
 - palveluiden käytön tehostamista monialaisia palveluita tuottavien organisaatioiden välisesti, mutta myös niiden sisällä.

Arvioinnin kehittämissuosituksset

- **TYP-toiminnassa on saatu tuloksia etenkin asiakkaiden työllistymisedellytyksen parantumisessa. TYPien tuloksellisuutta ovat kuitenkin heikentäneet aiempia TYPin kehitysvaiheita heikompi panostus toiminnan toimeenpanon tukemiseen sekä asiakasmääriin liian vähäiset resursseihin ja sen myötä tiedon välittymiseen liittyvät syyt.**
 - TYPin vahvuuksia ovat henkilökohtainen palvelu sekä hyvin toimiva monialainen yhteistyö ja tiedon kulku sekä palveluketjuajattelu, joihin tulee panostaa myös jatkossa monialaista yhteistyötä tarvitsevien palveluissa
 - Vaikka TYP-verkostot ovat erilaisia, myös jatkossa monialaista yhteistyötä tarvitsevien asiakkaiden palveluissa on tarpeen käyttää yhtenäistä valtion tai keskushallinnon kautta tulevaa ohjausta ja seurantaa (kansainvälisten mallien kaltainen erityispalvelu ja sen valtakunnallinen ohjaus)