



KOSKE
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

KESKI-SUOMEN JA ETELÄ-
POHJANMAAN HENKILÖKOHTAI-
SEN AVUN KESKUSTEN ASIAKAS-
TAPAHTUMATILASTOT
10/2010-9/2011

SOSIAALI **ALAN**
OSAAMIS
KESKUKSET
10 **VUOTTA**

SIVI TALVENSOLA
27.6.2012

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	4
2	AINEISTO, SEN KÄSITTELY JA ANALYYSI	5
3	HAVU-KESKUSTEN ASIAKASTAPAHTUMIEN MÄÄRÄ	6
4	HAVU-KESKUSTEN ASIAKASRYHMÄT	8
5	ASIOINTITAPA HAVU-KESKUKSISSA	10
6	KESKUSTEN PALVELUTOIMINNOT	11
7	HAVU-KESKUKSISSA ASIOINEIDEN KOTIKUNTA	18
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	20
	LÄHTEET	23
	LIITTEET	24

Kuvat

Kuva 1. Asiakastapahtumat tarkastelujaksolla yhteensä sekä vuosien 2010 ja 2011 mukaan jaoteltuna Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskuksissa (lkm)	6
Kuva 2. Asiakastapahtumat kuukausittain lokakuun 2010 ja syyskuun 2011 välisenä aikana Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskuksissa (lkm)	7
Kuva 3. Palvelutoiminnot ja niiden osuus tehtyjen toimintojen määrästä Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskuksissa ja keskuksissa yhteensä (lkm, % tehdyistä palvelutoiminnoista)	12

Taulukot

Taulukko 1. Asiakastapahtumat vuoden aikana, tapahtumien kuukausittainen ja viikoittainen vaihtelu ja keskiarvo Havu-keskuksissa yhteensä ja Havu-keskuksittain (lkm).....	8
Taulukko 2. Yhteydenotot (kuka/kehen) asiakasryhmittäin Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskuksissa ja Havu-keskuksissa yhteensä (lkm, % keskuksen yhteydenotoista).....	8
Taulukko 3. Uudet kontaktit asiakasryhmittäin Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskuksissa ja keskuksissa yhteensä (lkm, % uusista kontakteista)	9
Taulukko 4. Asiointitapa Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskuksissa ja keskuksissa yhteensä (lkm, % asiakastapahtumista).....	10
Taulukko 5. Palvelutoimintojen osuus asiakastapahtumiin suhteutettuna Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskuksissa ja keskuksissa yhteensä (% asiakastapahtumista).....	13
Taulukko 6. Asiakasryhmien kolme yleisintä palvelutoimintoa Keski-Suomen henkilökohtaisen avun keskuksessa (% asiakasryhmän palvelutoiminnoista)	14
Taulukko 7. Asiakasryhmien kolme yleisintä palvelutoimintoa Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskuksessa (% asiakasryhmän palvelutoiminnoista)	15
Taulukko 8. Kolme suurinta asiakasryhmää eri palvelutoiminnoissa Keski-Suomen henkilökohtaisen avun keskuksessa (% palvelutoimintaa saaneista).....	16

Taulukko 9. Kolme suurinta asiakasryhmää eri palvelutoiminnoissa Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskuksessa (%)	17
Taulukko 10. Kotikunta asiakastapahtumissa Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskuksissa ja keskuksissa yhteensä (lkm, % asiakastapahtumista)	18

1 JOHDANTO

Raportti tarkastelee Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskustusten kehittämishankkeen (jatkossa Havu-hanke) asiakastapahtumatilastoja ajalta 1.10.2010–31.9.2011. Vuosina 2009–2011 toteutetun hankkeen tehtävinä oli:

1. Vammaispalveluiden asiakkaan tuen kehittäminen henkilökohtaisen avustajan työnantajuudessa ja työnjohdossa
2. Avustajien saatavuuteen vastaaminen ja työntekijän tuen kehittäminen
3. Asiakaspalautte- ja laatu järjestelmän kehittäminen
4. Henkilökohtaisten avustajien työnantajien tarvitsemien palkanlaskennan ja taloushallinnon palveluiden kehittäminen
5. Asiakaspalvelun ja etäyhteyksien kehittäminen sekä palvelun saatavuuteen vastaaminen
6. Pohjoismainen yhteistyö ja vertailukehittäminen
7. Henkilökohtaisen avun keskuksen toiminnan kehittäminen ja vakiinnuttaminen sekä toimintamallin levittäminen.

Asiakastapahtumatilastojen analyysillä on tarkoitus selvittää tehtävien 1. ja 2. sekä kohdan 5. toteutumista siltä osin kun se on aineiston perusteella mahdollista. Henkilökohtaisen avun keskustusten kehittämishankkeen taustalla on muun muassa Hanna Hiljasen opinnäytetyössä (2009) esiin nousseet vammaispalvelujen asiakkaiden työnantajavelvoitteiden ongelmakohdat, jollaisina koettiin erityisesti työntekijöiden etsiminen sekä työntekijöiden haastattelu. Muun muassa näihin rekrytointiin liittyviin haasteisiin henkilökohtaisen avun keskustusten kehittämishankkeella on pyritty vastaamaan (Projektisuunnitelma 4.3.2009).

Aineiston analyysi ja raportointi annettiin tehtäväksi Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskukseksi, jossa sen on tehnyt suunnittelija Sivi Talvensola. Alkuperäisaineiston siirrossa sähköiseksi apuna olivat Havu-hankkeen projektipäällikkö Mirva Vesimäki sekä YTM Antero Ruokokoski ja KM Sari Minkkinen, jotka toimivat aineiston siirron aikaan Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa harjoittelijoina.

Raportti noudattelee asiakastapahtumatilastointilomakkeen etenemislogiikkaa. Johdantoa seuraavassa luvussa käydään läpi aineisto, aineiston käsittelyyn liittyviä seikkoja sekä aineiston analyysitavat. Aineiston Tämän jälkeen käydään läpi asiakastapahtumien määrällistä ja ajallista jakaumaa henkilökohtaisen avun keskuksissa, Havu-keskuksissa. Neljännessä luvussa tarkastellaan Havu-keskusten asiakasryhmiä, jonka jälkeen keskitytään asiointitapoihin Havu-keskuksissa. Analyysin viimeisinä osioina ovat keskustusten palvelutoiminta ja kuntatarkastelu. Viimeisessä kappaleessa tarkastellaan, kuinka Havu-keskusten kehittämishankkeen tavoitteet ovat asiakastapahtuma-aineiston perusteella toteutuneet.

2 AINEISTO, SEN KÄSITTELY JA ANALYYSI

Raportin aineiston muodostaa Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskusten asiakastapahtumatilastoinnit vuoden mittaiselta, 1.10.2010–30.9.2011 väliseltä ajalta. Asiakastapahtumien systemaattinen tilastointi aloitettiin Havu-keskuksissa lokakuun 2010 alussa. Lomake on kehitetty yhteistyössä Assistentti.infon¹ henkilökohtaisen avun keskusten jaoston kanssa.

Asiakastapahtumiksi luokiteltiin kaikki Havu-keskuksen asiakastyöhön liittyvät asiakkailta, viranomaisilta ja muilta yhteistyökumppaneilta tulevat sekä keskusten työntekijöiden tekemät yhteydenotot ja toiminnot (esim. puhelu, sähköposti). Jokaisesta Havu-keskuksen asiakastapahtumasta kerättiin tiedot päivämäärästä, yhteydenottajasta/yhteydenoton kohteesta, uusista kontakteista (ns. asiakkuuden muoto -kysymys), asiointitavasta, toiminnoista ja kotikunnasta. Taustatietona seurattiin sukupuolijakaumaa. Tilastointilomake on liitteenä 1. Lisäksi lomakkeisiin oli koottu keskusten järjestämien erilaisten tapahtumien lukumääriä sekä muita päivittäisen asiakastyön tekoon vaikuttaneita tapahtumia, kuten esimerkiksi keskusten työntekijöiden koulutuspäiviä tai lomiam. Nämä tiedot jätettiin systemaattisen tarkastelun ulkopuolelle.

Alkuperäisaineisto on tilastoitu paperilomakkeille. Lomakkeita oli molemmista Havu-keskuksista yhteensä 154 kappaletta, joista Keski-Suomesta 74 ja Etelä-Pohjanmaalta 80. Lomakkeet oli täytetty varsin huolellisesti ja puuttuvien tietojen osuus jäi kokonaisuudessaan muutamaankin prosenttiin. Etelä-Pohjanmaan Havu-keskuksen lomakkeisiin oli merkitty tieto sukupuolesta vain yksittäisissä tapauksissa, jonka vuoksi se päätettiin jättää molemmilta keskuksilta kokonaan tarkastelun ulkopuolelle.

Tietojen koonnissa ja analyysissä käytettiin internetpohjaista Webropol-tiedonkeruuohjelmaa. Sähköisessä lomakkeessa oli 11 kohtaa: Havu-keskus, vuosi, kuukausi, viikko, päivämäärä, yhteydenotto kuka/kehen, asiakkuuden muoto (uusi kontakti), asiointitapa, toiminto, kotikunta, asiakkaan sukupuoli. Kysymyksiin vastaamisesta tehtiin pakollista Asiakkuuden muoto -kysymystä lukuun ottamatta. Tällä pyrittiin minimoimaan syöttämättä jäävien tietojen määrä. Mikäli alkuperäisessä lomakkeesta tieto puuttui, tämä merkittiin sähköiseen lomakkeeseen kohtaan ”Ei mainintaa”. Havu-keskusten tilastointilogiikan mukaisesti sähköisen lomakkeen kysymykset olivat yhden valinnan kysymyksiä, paitsi toimintokysymys, joka toteutettiin monivalintana useampien vastausvaihtoehtojen tilastointia varten².

¹ Assistentti.info on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen THL:n ja Kynnys ry:n yhteinen henkilökohtaisen avun valtakunnallinen verkostohanke (Assistentti.info).

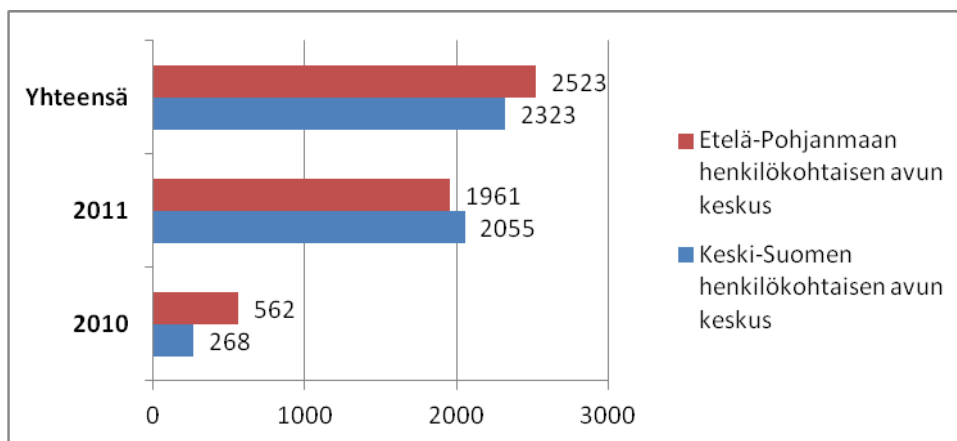
² Etelä-Pohjanmaalla 34 asiakastapahtumaan oli merkitty useampi yhteydenottaja, asiointitapa tai kotikunta, mutta niistä voitiin merkitä sähköiselle lomakkeelle ainoastaan yksi valinta. Mikäli Havu-keskusten alueen kuntia oli merkitty paperilomakkeelle enemmän kuin yksi, nämä tilastoitiin kohtaan Muu. Yhteydenottajan kohdalla ko. tilanteessa merkittiin aina ensisijaisesti vammainen henkilö, mikäli asiakastapahtuma koski myös häntä. Muutoin sähköiselle lomakkeelle merkittiin ensimmäinen vaihtoehto, kuten toimittiin myös asiointitavan kohdalla. Koska edellä mainittujen asiakastapahtumien määrä oli varsin vähäinen, valitulla toimintatavalla ei ole kokonaisuuden kannalta merkitystä.

Sähköiselle lomakkeelle viedyn aineiston vastaavuutta alkuperäislomakkeisiin arvioitiin tarkastusotoksen avulla. Otoksesta löytyi muutamia virhelyönnejä, jotka liittyivät tyypillisesti virheelliseen ajankohtaan; useimmin kyse oli väärästä viikkomerkinästä. Suuressa, tuhansien tilastoyksiköiden aineistossa muutamilla kymmenillä virhelyönneillä ei ole kokonaisuuden kannalta merkitystä varsinkaan, kun huomattavat virheet eivät olleet systemaattisesti aineistoa vinouttavia.

Aineiston analyysissä on hyödynnetty Webropol- tiedonkeruu- ja tilastointiohjelmaa, Excel- taulukkolaskentaohjelmaa sekä SPSS Statistics -tilasto-ohjelmaa. Aineiston kuvaamisessa käytetään suoria jakaumia, prosenttiosuuksia sekä ristiintaulukointeja. Raportissa tarkastellaan Havu-keskuksia pääasiassa rinnakkain tilastoja toisiinsa vertaillen.

3 HAVU-KESKUSTEN ASIAKASTAPAHTUMIEN MÄÄRÄ

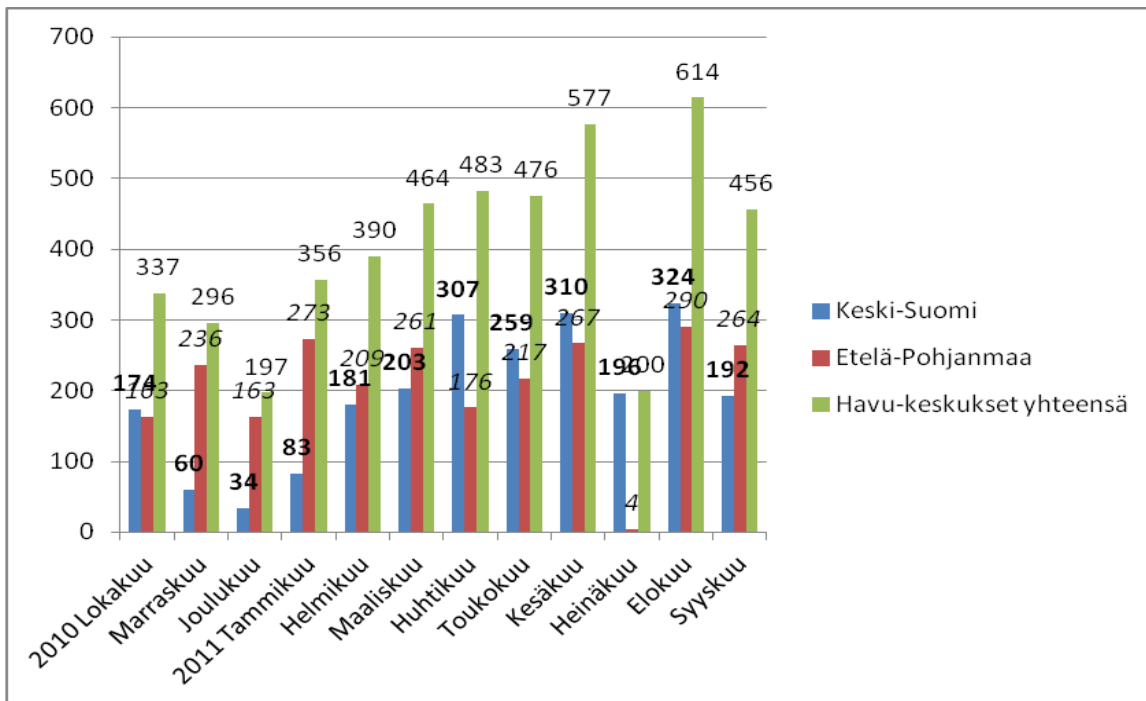
Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskuksissa tilastoitiin vuoden tarkastelujakson aikana lähes 5000 asiakastapahtumaa (yhteensä 4846), joista 52 % Etelä-Pohjanmaan keskuksessa ja loput 48 % Keski-Suomessa. Kuvasta 1 käy ilmi keskusten tilastoimat tapahtumamäärät kokonaisuudessaan sekä niiden jakautuminen vuosille 2010 ja 2011.



Kuva 31. Asiakastapahtumat tarkastelujaksolla yhteensä sekä vuosien 2010 ja 2011 mukaan jaoteltuna Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskuksissa (lkm)

Etenkin loppuvuosi 2010 on ollut työntäyteistä aikaa Etelä-Pohjanmaalla, jossa asiakastapahtumia on kertynyt yli kaksinkertainen määrä Keski-Suomeen verrattuna. Keski-Suomessa vaihtui projektisuunnittelija marras-joulukuun vaihteessa 2010 (Vesimäki 25.5.2012). Työntekijävaihdos on vaikuttanut palvelun saatavuuteen, joka ilmenee alhaisena asiakastapahtumamääränä marras-joulukuussa.

Kuvasta 2 ilmenevät Havu-keskusten kuukausittaiset asiakastapahtumat lokakuun 2010 ja syyskuun 2011 välisenä aikana. Havu-keskusten yhteenlaskettu asiakastapahtumamäärä vaihteli 197–614 välillä kuussa. Keski-Suomessa asiakasmäärä on vaihdellut 34–324 tapahtumaan kuukaudessa. Erityisesti kevät ja kesä näyttävät olleen kiireistä aikaa Keski-Suomen Havu-keskuksessa. Etelä-Pohjanmaalla asiakastapahtumia on ollut tasaisen runsaasti kuukausittaisen tilannemäärän vaihdellessa 163 ja 290 välillä, mikäli jätetään huomioimatta Etelä-Pohjanmaan työntekijän lomakuukauden heinäkuun 4 tapahtumaa. Elokuu 2011 oli tapahtumarikkain kuukausi molemmissa Havu-keskuksissa.



Kuva 2. Asiakastapahtumat kuukausittain lokakuun 2010 ja syyskuun 2011 välisenä aikana Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskuksissa (lkm)

Taulukkoon 1 on koottu Havu-keskusten asiakasmäärien tunnuslukuja. Yhteensä Havu-keskuksissa on ollut keskimäärin noin 400 asiakastapahtumaa kuukaudessa, Keski-Suomessa 194 ja Etelä-Pohjanmaalla 210. Viikkotasolla tarkasteltuna keskusten yhteenlasketut tilannemäärät vaihtelivat 2–175 välillä keskiarvon ollessa 90 tapahtumaa viikossa. Havu-keskuksittain viikoittainen asiakastapahtumien määrä vaihteli Keski-Suomessa 0–107 ja Etelä-Pohjanmaalla 0–95 välillä. Keskimäärin tapahtumia oli Keski-Suomessa 43 ja Etelä-Pohjanmaalla 47 viikossa.

Taulukko 1. Asiakastapahtumat vuoden aikana, tapahtumien kuukausittainen ja viikoittainen vaihtelu ja keskiarvo Havu-keskuksissa yhteensä ja Havu-keskuksittain (lkm)

	Havu-keskukset yhteensä	Keski-Suomi	Etelä-Pohjanmaa
Asiakastapahtumia vuodessa	4846	2323	2523
Kuukausittainen vaihtelu	197–614	34–324	4–290
keskiarvo	404	194	210
Viikoittainen vaihtelu	2–175	0–107	0–95
keskiarvo	90	43	47

4 HAVU-KESKUSTEN ASIAKASRYHMÄT

Asiakastapahtumiin on kirjattu sekä keskuksiin tulleet että keskuksista tehdyt yhteydenotot ja toiminnot. Taulukkoon kaksi on koottu Havu-keskusten yhteydenottojen jakautuminen eri asiakasryhmille. Keskusten välillä on eroja asiakasryhmien osuuksissa. Suurin asiakasryhmä molemmissa keskuksissa oli vammaiset työnantajat, joiden osuus Keski-Suomessa oli 39 % ja Etelä-Pohjanmaalla 28 %. Toiseksi suurin asiakasryhmä 21 % osuudella oli Keski-Suomessa työnhakijat ja Etelä-Pohjanmaalla viranomaiset. Kolmantena ryhmänä molemmissa keskuksissa esiin nousevat avustajat, joiden osuus oli Etelä-Pohjanmaalla suurempi (19 %) Keski-Suomeen (13 %) verrattuna. Keski-Suomessa luokiteltiin tilastoinnin alkaessa keskuksen omiksi avustajiksi heidät, joille hankkeessa tehtiin avustajaprofiili. Luokituskäytäntöä ei kuitenkaan jatkettu lokakuun 2010 jälkeen ja Havu-keskuksen kautta avustajaprofiilin saaneet merkattiin jatkossa avustajiksi valtakunnallisen vertailun mahdollistamiseksi. Toisissa henkilökohtaisen avun keskuksissa on ollut omia, palkattuja avustajia työsuhteessa keskukseseen. (Vesimäki 25.5.2012.)

Taulukko 2. Yhteydenotot (kuka/kehen) asiakasryhmittäin Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskuksissa ja Havu-keskuksissa yhteensä (lkm, % keskuksen yhteydenotoista)

	Keski-Suomi		Etelä-Pohjanmaa		Havut yhteensä	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
Vammaisen työnantaja	895	39 %	705	28 %	1600	33 %
Vammaisen työnjohtaja	13	1 %	42	2 %	55	1 %
Vammaisen henkilön puolesta työnantajuutta hoitava taho	36	2 %	128	5 %	164	3 %
Omainen	236	10 %	130	5 %	366	8 %
Viranomainen	235	10 %	534	21 %	769	16 %

Avustaja	302	13 %	486	19 %	788	16 %
Työnhakija	488	21 %	459	18 %	947	20 %
Keskuksen oma avustaja	33	1 %	0	0 %	33	1 %
Muu	84	4 %	35	1 %	119	2 %
Ei mainittu	1	0 %	4	0 %	5	0 %
Yhteensä	2323	100 %	2523	100 %	4846	100 %

Tilastojen perusteella Etelä-Pohjanmaalla nousee esiin neljä selkeästi korostuvaa asiakasryhmää: vammaiset työnantajat, viranomaiset, avustajat sekä työntekijät, joiden yhteenlaskettu osuus asiakasyhteydenotoista on 86 %. Omaisten osuus jää vähäiseksi Keski-Suomeen verrattuna. Keski-Suomessa asiakkaina ovat korostuneet vammaiset työnantajat sekä työnhakijat, joiden yhteenlaskettu osuus oli keskuksen asiakasyhteydenotoista 60 %. Avustajien, viranomaisten sekä omaisten osuudet ovat kukin noin 10 % luokkaa. Havu-keskusten kehittämishankkeen tehtävissä keskeisiksi asiakasryhmiksi määriteltyjen, vammaispalvelujen asiakkaiden (vammaiset työnantajat ja työnjohtajat) sekä avustajien ja avustajaksi aikovien työnhakijoiden, yhteenlasketut osuudet olivat Keski-Suomessa 75 % ja Etelä-Pohjanmaalla 67 %. Molemmissa Havu-keskuksissa toiminta on siten pääasiassa kohdentunut tavoitelluille asiakasryhmille.

Vuoden seurantajakson aikana Havu-keskuksiin tuli yhteensä 702 uutta kontaktia, joista 51 % Etelä-Pohjanmaalle ja loput 49 % Keski-Suomeen. Uusien kontaktien osuus suhteessa Havu-keskusten yhteydenottoihin oli molemmissa keskuksissa lähes sama: Keski-Suomessa niitä oli yhteydenotoista 15 % ja Etelä-Pohjanmaalla 14 %. Taulukkoon 3 on koottu uudet kontaktit asiakasryhmittäin. Molemmissa keskuksissa työnhakijat ja vammaiset työnantajat muodostivat suurimmat uusien asiakkaiden ryhmät. Keski-Suomessa työnhakijoiden osuus oli jopa 60 %, kun Etelä-Pohjanmaalla vastaava osuus oli 42 %. Etelä-Pohjanmaalla taas vammaisia työnantajia tuli Havu-keskuksen asiakkuuden piiriin Keski-Suomea enemmän niin määrällisesti kuin suhteellisestikin.

Taulukko 3. Uudet kontaktit asiakasryhmittäin Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskuksissa ja keskuksissa yhteensä (lkm, % uusista kontakteista)

	Keski-Suomi		Etelä-Pohjanmaa		Havut yhteensä	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
Vammainen työnantaja	64	19 %	103	29 %	167	24 %
Vammainen työnjohtaja	3	1 %	12	3 %	15	2 %
Vammaisen henkilön puolesta työnantajuutta hoitava taho	5	1 %	25	7 %	30	4 %
Omainen	26	8 %	24	7 %	50	7 %
Viranomainen	9	3 %	22	6 %	31	4 %

Avustaja	13	4 %	16	4 %	29	4 %
Työnhakija	206	60 %	150	42 %	356	51 %
Keskuksen oma avustaja	1	0 %	0	0 %	1	0 %
Muu	17	5 %	6	2 %	23	3 %
Yhteensä	344	100 %	358	100 %	702	100 %

Tarkasteltaessa uusien kontaktien ajankohtaa, niiden määrä korostui hieman muita kuu-kausia enemmän kesäkuussa (13 %) ja elokuussa (15 %). Aineiston perusteella näytti myös siltä, että kesäkuu painottui uusien vammaisten työnantajien keskuudessa jonkin verran muita ajankohtia enemmän. Tätä todennäköisesti selittää avustajien kesälo-masijaisten tarve. Elokuussa puolestaan tuli eniten uusien työnhakijoiden yhteydenottoja.

5 ASIOINTITAPA HAVU-KESKUKSISSA

Havu-keskusten asiointitavoissa korostuivat puhelin ja sähköposti, joiden kautta yhtey-denotto on tapahtunut reilusti yli 80 prosentissa asiakastapahtumia (taulukko 4). Keski-Suomessa lähes kaksi kolmesta asiointitavasta on tapahtunut puhelimitse ja Etelä-Pohjanmaallakin vastaava osuus oli reilusti yli puolet. Sähköposti asiointitapana on ko-rostunut Etelä-Pohjanmaalla huomattavasti Keski-Suomea enemmän. Kotikäyntejä on tehty Keski-Suomessa hieman enemmän kuin Etelä-Pohjanmaalla kun taas asiakaskäyn-nit toimistolla ovat olleet Etelä-Pohjanmaalla Keski-Suomea yleisempiä. Kohtaan ”Muu” kirjattuja asiointitapoja ei kummankaan keskuksen lomakkeissa tarkemmin eritelty. Kyse on Vesimäen (25.5.2012) mukaan pääosin toimintaan liittyvien verkkopalveluiden käytös-tä sekä kirjepostin lähettämisestä ja vastaanottamisesta. Suurin osa (noin 60 %) muusta asiointitavasta liittyikin apuun kirjallisissa tehtävissä.

Taulukko 4. Asiointitapa Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskuksissa ja keskuksissa yhteensä (lkm, % asiakastapahtumista)

	Keski-Suomi		Etelä-Pohjanmaa		Havut yhteensä	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
Asiakaskäynti toimistolla	93	4 %	140	6 %	233	5 %
Kotikäynti asiakkaan kotiin	218	9 %	198	8 %	416	9 %
Puhelin	1488	64 %	1409	56 %	2897	60 %
Sähköposti	436	19 %	737	29 %	1173	24 %
Muu	87	4 %	35	1 %	122	3 %
Ei mainintaa	1	0 %	4	0 %	5	0 %
Yhteensä	2323	100 %	2523	100 %	4846	100 %

Asiakaskäyntejä Havu-keskuksiin ovat tyypillisesti tehneet työnhakijat, avustajat ja vammaiset työnantajat. Etelä-Pohjanmaalla työnhakijat tekivät yli puolet toimistokäynneistä. Keski-Suomessa työnhakijoiden vastaava osuus oli 35 %. Vammaiset työnantajat asioivat Keski-Suomen Havu-keskuksen toimistossa jonkin verran Etelä-Pohjanmaata useammin. Toimistolla asioineiden jakauma asiakasryhmittäin oli molemmissa Havu-keskuksissa varsin samankaltainen.

Tarkasteltaessa kotikäyntien jakautumista eri asiakasryhmille, Havu-keskusten toiminnassa näyttäisi ilmenevän ensivilkkaisulla eroavaisuuksia. Keski-Suomessa 96 % kotikäynneistä on tehty vammaisen työnantajan kotiin, kun Etelä-Pohjanmaalla vastaava osuus on vain 60 %. Etelä-Pohjanmaalla on tilastojen perusteella tehty kotikäyntejä kaikissa asiakasryhmissä, kun Keski-Suomessa niitä on tehty vammaisten työnantajien ohella vain vammaisten työnjohtajien (3 %) sekä omaisten (1 %) luo. Kyse on kuitenkin tilastomerkitsemisen tulkintaeroista: Etelä-Pohjanmaalla kotikäynneiksi on merkitty myös käynnit viranomaisen luona heidän toimistoillaan. Samaten kotikäynneiksi on merkitty avustaja- ja työnhakijatapaamiset muissa virastoissa tai toimitiloissa kuin Havu-keskuksessa. (Vinni 29.5.2012.) Keski-Suomessa viranomais-, avustaja- ja työntekijätapaamiset on merkitty kohtaan Muu. Tilastojen perusteella näyttäisi siis siltä, että Keski-Suomen suurempi työntekijäresurssi on hieman paremmin mahdollistanut palvelun jalkauttamisen kuntiin vammaisen työnantajan sitä tarvitessa.

6 KESKUSTEN PALVELUTOIMINNOT

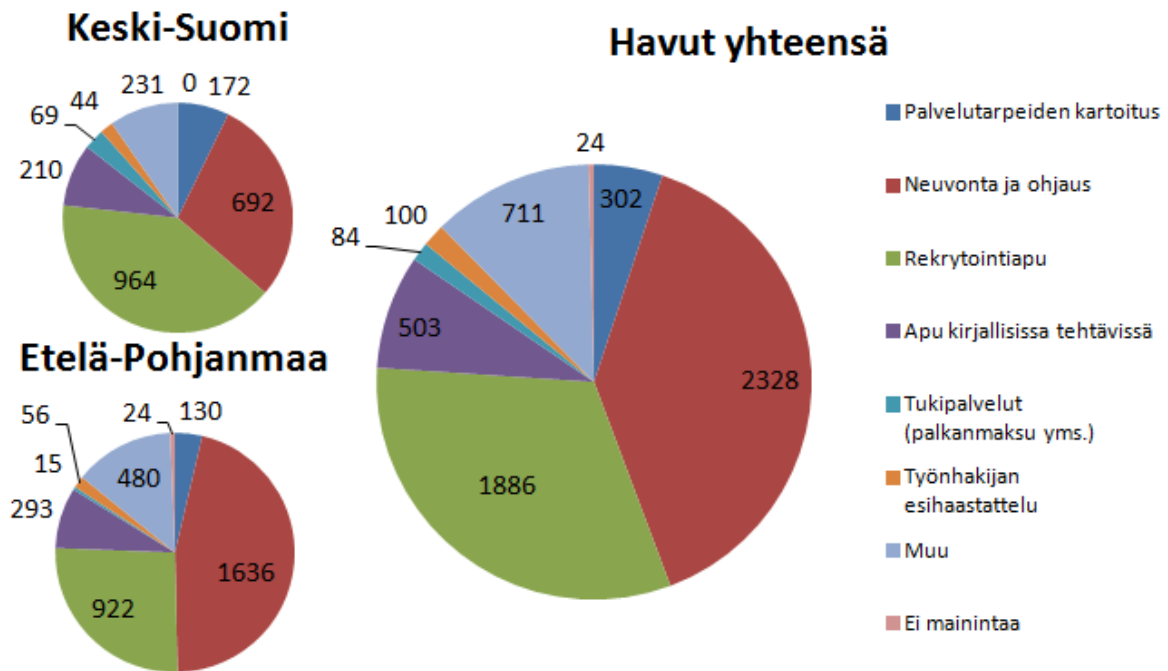
Havu-keskusten pääasiallinen palvelutoiminta oli määritelty kuuteen eri toimintoluokkaan: palvelutarpeiden kartoitus³, neuvonta ja ohjaus, rekrytointiapu, apu kirjallisissa tehtävissä, tukipalvelut ja työnhakijan esihaastattelu. Muut kuin edellä mainitut palvelutoiminnot merkittiin kohtaan muu.

Havu-keskusten keskeisimmiksi palvelutoiminnoiksi tilastojen perusteella nousevat neuvonta ja ohjaus sekä rekrytointiapu (kuva 3). Kuvasta 3 ilmenee yksittäisten palvelutoimintojen määrä ja osuus toimintojen kokonaisuudesta⁴ Keski-Suomessa, Etelä-Pohjanmaalla sekä Havu-keskuksissa yhteensä. Keski-Suomessa yleisin palvelu oli rekrytointiapu, josta on ollut kyse 40 % keskuksen toiminnoista. Toiseksi yleisintä toimintaa Keski-Suomessa on ollut neuvonta ja ohjaus (29 %). Etelä-Pohjanmaalla korostuvat myös neuvonta ja ohjaus (46 %) sekä rekrytointiapu (26 %) keskeisinä toimintoina. Muut kuin tilastointilomakkeessa mainitut toiminnot nousevat kolmanneksi yleisimmäksi toi-

³ Palvelutarpeiden kartoituksella tarkoitetaan Havu-keskuksessa työnantajille, työnjohtajille ja avustajille laadittua henkilökohtaista asiakasprofiilia, jossa määritellään asiakkaan avun ja tuen tarve Havu-keskuksesta.

⁴ Tilastointilomakkeeseen oli mahdollista merkitä yksi tai useampi toiminto kuhunkin asiakastapahtumaan. Useamman toiminnon merkitysmahdollisuutta käytettiin pääasiassa Etelä-Pohjanmaalla. Tämän vuoksi Etelä-Pohjanmaalla tehtyjen toimintojen yhteenlaskettu määrä (3556) on reilusti suurempi kuin keskuksen asiakastapahtumien määrä (2523). Keski-Suomessa taas lomakkeelle oli tyypillisesti merkitty yksi keskeisin asiakastapahtumaan liittynyt toiminto. Muutamissa lomakkeissa oli kuitenkin yksi tai useampi merkintä, joten myös Keski-Suomessa toimintojen määrä (2382) on jokin verran asiakastapahtumien määrää (2323) suurempi.

minnoksi molemmissa keskuksissa. Näitä ei tarkemmin eritelty kummankaan keskuksen lomakkeissa.



Kuva 3. Palvelutoiminnot ja niiden osuus tehtyjen toimintojen määrästä Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskuksissa ja keskuksissa yhteensä (lkm, % tehdyistä palvelutoiminnoista)

Verrattaessa toimintojen määrää asiakastapahtumien määrään saadaan selville, kuinka moneen asiakastapahtumaan mikäkin toiminto on keskeisesti liittynyt (taulukko 5). Lähes 50 % Havu-keskusten asiakastapahtumista sisälsi neuvontaa ja ohjausta. Rekrytointiapuun liittyvä palvelu oli kyseessä noin 40 prosentissa tapahtumia. Keski-Suomessa toimintojen osuuksissa asiakastapahtumien määrään suhteutettuna ei juuri ole eroa taulukon 5 tietoihin verrattuna: rekrytointiapua on annettu hieman yli 40 prosentissa tapahtumia, neuvontaan ja ohjaukseen *pääasiassa* liittyneistä tilanteista oli kyse 30 prosentissa. Etelä-Pohjanmaan asiakastapahtumista 65 prosenttiin on liittynyt neuvontaa ja ohjausta ja rekrytointiin 37 %. Kirjallisiin tehtäviin liittyneitä avunantaja oli Etelä-Pohjanmaalla Keski-Suomea enemmän samoin kuin muita, tarkemmin määrittelemättömiä toimintoja. Palvelutarpeiden kartoitus taas kuului Keski-Suomen toimintoihin Etelä-Pohjanmaata useammin.

Taulukko 5. Palvelutoimintojen osuus asiakastapahtumiin suhteutettuna Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskuksissa ja keskuksissa yhteensä (% asiakastapahtumista)

	Keski-Suomi	Etelä-Pohjanmaa	Havu-keskukset yhteensä
Palvelutarpeiden kartoitus	7 %	5 %	6 %
Neuvonta ja ohjaus	30 %	65 %	48 %
Rekrytointiapu	41 %	37 %	39 %
Apu kirjallisissa tehtävissä	9 %	12 %	10 %
Tukipalvelut (palkanmaksu yms.)	3 %	1 %	2 %
Työnhakijan esihaastattelu	2 %	2 %	2 %
Muu	10 %	19 %	15 %
Ei mainintaa	0 %	1 %	0 %
Asiakastapahtumia (kpl)	2323	2523	4846

Tilastojen pohjalta arvioiden näyttäisi siltä, että Keski-Suomessa avustajavälitykselle, rekrytoinnille, on ollut enemmän kysyntää kuin Etelä-Pohjanmaalla. Keskusten välisiin eroihin rekrytointiavun määrässä voi toisaalta olla myös se, että Keski-Suomessa avustajavälitykseen on voitu panostaa kahden työntekijän voimin Etelä-Pohjanmaata enemmän. Samaten työvoiman saatavuus on Keski-Suomessa Etelä-Pohjanmaata parempaa korkeamman työttömyysasteen vuoksi (Työttömyysaste 2011, Tilastokeskus). Lisäksi Keski-Suomessa on avustajien löytämiseksi tehty tiivistä yhteistyötä Sovatek-säätiön Töihin!-palvelun⁵ kanssa (Vesimäki 25.5.2012).

Rekrytointiapu sekä neuvonta ja ohjaus korostuivat myös eri asiakasryhmittäin tehdyssä tarkastelussa (taulukot 6 ja 7; liite 2). Keski-Suomen Havu-keskuksessa rekrytointi sekä neuvonta ja ohjaus olivat muita yhteydenottajia lukuun ottamatta kolmen tyypillisimmän toiminnon joukossa kaikissa asiakasryhmissä (taulukko 6). Keski-Suomessa rekrytointiapu oli yleisin palvelutoiminto viidellä asiakasryhmällä. Keskimääräistä yleisempää (vrt. taulukko 5) rekrytointiapuun liittyvä palvelu oli omaisilla (53 % asiakastapahtumista) ja työnhakijoilla (51 %). Rekrytointiapu oli yleisin palvelutoiminto myös vammaisilla työntantajilla (41 % asiakastapahtumista), vammaisen henkilön puolesta työntantajuutta hoitavilla tahoilla 39 % sekä vammaisilla työnjohtajilla (23 %). Avustajilla tyypillisin palvelu oli neuvonta ja ohjaus (45 % asiakastapahtumista). Muuhun kuin lomakkeessa luokiteltuihin toimintoihin asiointi liittyi tyypillisimmin keskuksen omilla avustajilla (45 %), muilla yhteydenottajilla (44 %) ja viranomaisilla (35 %). Kolmanneksi yleisimmässä palvelutoimin-

⁵ Töihin!-palvelu on Sovatek-säätiön TE-toimiston asiakkaille tarkoitettu työvalmennuspalvelu, jota toteutetaan yrityksissä, järjestöissä ja kunnassa. Töihin!-palvelun työllistämisprosessissa keskeisenä on yksilöllisten työllistymispolkujen rakentaminen yhteistyössä työntantajien ja asiakkaiden sekä työhallinnon kanssa. Yksilöllisen valmennuksen ja työvoimapolitiittisten toimenpiteiden avulla kehitetään keinoja työllisyyden edistämiseksi. Töihin!-palvelusta löytyy erityisosaamista nuorten, maahanmuuttajien, pitkäaikaistyöttömien ja vajaakuntoisten valmennuksesta. (Töihin!-palvelu.)

nossa oli enemmän vaihtelua yleisimpään ja toiseksi yleisimpään toimintoon verrattuna. Vammaisilla työnantajilla, työnjohtajilla ja vammaisen henkilön puolesta työnantajuutta hoitavalla taholla kolmanneksi yleisin toiminto oli apu kirjallisissa tehtävissä. Palvelutarpeiden kartoitus taas oli vastaavasti sijoittunut toiminto omaisten ja muiden yhteydenottajien ryhmissä. Viranomaisilla ja keskuksen omilla avustajilla kolmantena oli neuvonta ja ohjaus, työnhakijoilla esihaastattelu ja avustajilla muu toiminto.

Taulukko 6. Asiakasryhmien kolme yleisintä palvelutoimintoa Keski-Suomen henkilökohtaisen avun keskuksessa (% asiakasryhmän palvelutoiminnoista)

Keski-Suomi	Yleisin toiminto	Toiseksi yleisin toiminto	Kolmanneksi yleisin toiminto
Vammaisen työnantaja	Rekrytointiapu 41 %	Neuvonta ja ohjaus 27 %	Apu kirjallisissa tehtävissä 18 %
Vammaisen työnjohtaja	Rekrytointiapu 23 %	Neuvonta ja ohjaus 23 %	Apu kirjallisissa tehtävissä 23 %
Vammaisen henkilön puolesta työnantajuutta hoitava taho	Rekrytointiapu 39 %	Neuvonta ja ohjaus 36 %	Apu kirjallisissa tehtävissä 14 %
Omainen	Rekrytointiapu 53 %	Neuvonta ja ohjaus 22 %	Palvelutarpeiden kartoitus 15 %
Viranomainen	Muu 35 %	Rekrytointiapu 30 %	Neuvonta ja ohjaus 26%
Avustaja	Neuvonta ja ohjaus 45 %	Rekrytointiapu 36 %	Muu 8 %
Työnhakija	Rekrytointiapu 51 %	Neuvonta ja ohjaus 35 %	Työnhakijan esihaastattelu 8 %
Keskuksen oma avustaja	Muu 45 %	Rekrytointiapu 39 %	Neuvonta ja ohjaus 9 %
Muu	Muu 44 %	Rekrytointiapu 20 %	Palvelutarpeiden kartoitus 17 %

Etelä-Pohjanmaalla neuvonta ja ohjaus sekä rekrytointiapu olivat kaikissa asiakasryhmissä kolmen tyypillisimmän toiminnon joukossa (ks. taulukko 7; kaikki luvut liitteessä 2). Yleisimmäksi palveluksi määrittyi kuudessa asiakasryhmässä neuvonta ja ohjaus, jota oli saanut omaisista 79 %, vammaisen henkilön puolesta työnantajuutta hoitavasta tahoista 79 %, vammaisista työnjohtajista 76 %, vammaisista työnantajista 69 %, viranomaisista 68 % ja avustajista 66 %. Edellä mainituissa ryhmissä neuvonta ja ohjaus oli myös yleisempää kuin Etelä-Pohjanmaan toiminnoissa keskimäärin (vrt. taulukko 5). Työnhakijoilla puolestaan rekrytointi oli tyypillisin palvelutoiminto (68 %). Muiden asiakkaiden osalta työskentely liittyi selkeästi muihin kuin lomakkeessa luokiteltuihin toimintoihin (77 %).

Rekrytointi oli toiseksi yleisin toiminto viidellä asiakasryhmällä (vammainen työnjohtaja 50 %, vammainen työnantaja 40 %, vammaisen henkilön puolesta työnantajuutta hoitava taho 38 %, avustaja 32 %, omainen 28 %). Työnhakijoilla (46 %) sekä muilla yhteydenottajilla (26 %) palvelu liittyi toiseksi yleisimmin neuvontaan ja ohjaukseen, viranomaisilla taas muihin asioihin (37 %). Kolmanneksi yleisin toiminto asiakasryhmittäisessä tarkastelussa oli apu kirjallisissa tehtävissä neljällä ryhmällä (vammaisen henkilön puolesta työnantajuutta hoitava taho 30 %, vammainen työnjohtaja 24 %, vammainen työnantaja 23 %, muu 6 %). Omaisilla, avustajilla sekä työnhakijoilla vastaava toiminto oli muuhun asiaan liittyvä ja viranomaisilla rekrytointiapu.

Taulukko 7. Asiakasryhmien kolme yleisintä palvelutoimintoa Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskuksessa (% asiakasryhmän palvelutoiminnoista)

Etelä-Pohjanmaa	Yleisin toiminto	Toiseksi yleisin toiminto	Kolmanneksi yleisin toiminto
Vammainen työnantaja	Neuvonta ja ohjaus 69 %	Rekrytointiapu 40 %	Apu kirjallisissa tehtävissä 23 %
Vammainen työnjohtaja	Neuvonta ja ohjaus 76 %	Rekrytointiapu 50 %	Apu kirjallisissa tehtävissä 24 %
Vammaisen henkilön puolesta työnantajuutta hoitava taho	Neuvonta ja ohjaus 79 %	Rekrytointiapu 38 %	Apu kirjallisissa tehtävissä 30 %
Omainen	Neuvonta ja ohjaus 79 %	Rekrytointiapu 28 %	Muu 11 %
Viranomainen	Neuvonta ja ohjaus 68 %	Muu 37 %	Rekrytointiapu 11 %
Avustaja	Neuvonta ja ohjaus 66 %	Rekrytointiapu 32 %	Muu 14 %
Työnhakija	Rekrytointi 68 %	Neuvonta ja ohjaus 46 %	Muu 14 %
Muu	Muu 77 %	Neuvonta ja ohjaus 26 %	Rekrytointi / Apu kirjallisissa tehtävissä 6 %

Vammaiset työnantajat olivat suurin asiakasryhmä molemmissa Havu-keskuksissa (ks. edellä taulukko 2), joten heidän osuutensa korostuu myös palvelutoiminnoittain tehtävässä tarkastelussa (taulukot 8 ja 9; kaikki luvut liitteessä 3). Taulukoista 8 ja 9 ilmenee, kuinka palvelutoiminnot ovat prosentuaalisesti jakautuneet eri asiakasryhmien kesken.

Taulukko 8. Kolme suurinta asiakasryhmää eri palvelutoiminnoissa Keski-Suomen henkilökohtaisen avun keskuksessa (% palvelutoimintaa saaneista)

Keski-Suomi	Suurin asiakasryhmä	Toiseksi suurin asiakasryhmä	Kolmanneksi suurin asiakasryhmä
Palvelutarpeiden kartoitus ⁶	Vammaisen työnantaja 51 %	Omainen 20 %	Työnhakija 12 %
Neuvonta ja ohjaus	Vammaisen työnantaja 35 %	Työnhakija 25 %	Avustaja 20 %
Rekrytointiapu	Vammaisen työnantaja 38 %	Työnhakija 26 %	Omainen 13 %
Apu kirjallisissa tehtävissä	Vammaisen työnantaja 76 %	Avustaja 10 %	Omainen 6 %
Tukipalvelut (palkanmaksu yms.)	Vammaisen työnantaja 51 %	Viranomaisen 25 %	Omainen, avustaja, muu 7 %
Työnhakijan esihaastattelu	Työnhakija 91 %	Avustaja 5 %	Omainen, keskuksen oma avustaja 2 %
Muu	Viranomaisen 36 %	Vammaisen työnantaja 20 %	Muu 16 %

Keski-Suomessa jopa 76 % annetusta avusta kirjallisissa tehtävissä sekä palvelutarpeiden kartoituksista ja tukipalveluasioista yli puolet (51 %) liittyivät vammaisten työnantajien asiakastapahtumiin. Myös Etelä-Pohjanmaalla edellä mainituissa toiminnoissa vammaiset työnantajat olivat suurin asiakasryhmä, mutta pienemmin prosentiosuuksin: tukipalveluista 60 %, avusta kirjallisissa tehtävissä 56 % ja palvelutarpeiden kartoituksista 47 % on liittynyt vammaisten työnantajien asiakastapahtumiin. Työnhakijoiden esihaastattelut keskittyivät tehtävänmukaisesti työnhakijoiden ryhmään kummassakin keskuksessa, Keski-Suomessa hieman Etelä-Pohjanmaata enemmän. Viranomaiset ovat olleet suurin asiakasryhmä muissa toiminnoissa molemmilla alueilla, Etelä-Pohjanmaalla Keski-Suomea painottuneemmin.

⁶ Palvelutarpeiden kartoituksella tarkoitetaan Havu-keskuksessa työnantajille, työnjohtajille ja avustajille laadittua henkilökohtaista asiakasprofiilia, jossa määritellään asiakkaan avun ja tuen tarve Havu-keskuksesta.

Taulukko 9. Kolme suurinta asiakasryhmää eri palvelutoiminnoissa Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskuksessa (%)

Etelä-Pohjanmaa	Suurin asiakasryhmä	Toiseksi suurin asiakasryhmä	Kolmanneksi suurin asiakasryhmä
Palvelutarpeiden kartoitus ⁷	Vammainen työnantaja 47 %	Viranomaisen ⁸ 18 %	Vammaisen henkilön puolesta työntajuutta hoitava taho 8 %
Neuvonta ja ohjaus	Vammainen työnantaja 30 %	Viranomaisen 22 %	Avustaja 20 %
Rekrytointiapu	Työnhakija 34 %	Vammainen työnantaja 31 %	Avustaja 17 %
Apu kirjallisissa tehtävissä	Vammainen työnantaja 56 %	Avustaja 16 %	Vammaisen henkilön puolesta työntajuutta hoitava taho 13 %
Tukipalvelut (palkanmaksu yms.)	Vammainen työnantaja 60 %	Viranomaisen 13 %	Vammainen työnjohtaja, vammaisen henkilön puolesta työntajuutta hoitava taho, avustaja, työnhakija 7 %
Työnhakijan esihaastattelu	Työnhakija 86 %	Vammainen työnantaja 9 %	Vammainen työnjohtaja, vammaisen henkilön puolesta työntajuutta hoitava taho 2 %
Muu	Viranomaisen 42 %	Vammainen työnantaja 18 %	Avustaja 15 %

Keski-Suomen ominaispiirteenä Etelä-Pohjanmaahan verrattuna näyttää olleen omaisten kanssa tehtyjen toimintojen suurempi määrä. Omaiset ovat olleet Keski-Suomessa toiseksi suurin asiakasryhmä palvelutarpeiden kartoituksessa ja kolmanneksi suurin rekrytointiin sekä kirjallisiin tehtäviin liittyvässä avussa, tukipalveluissa ja työnhakijan esihaastatteluissa, kun taas Etelä-Pohjanmaalla omaisten ryhmä ei ollut missään toiminnossa kolmen suurimman asiakasryhmän joukossa. Omaisia myös asioi Etelä-Pohjanmaan Havu-keskuksessa lähes puolet vähemmän kuin Keski-Suomessa (vrt. taulukko 2 edellä). Viranomaisten kohdalla asia on päinvastainen: Etelä-Pohjanmaalla viranomaiset olivat Keski-Suomeen verrattuna useammin suurimpien asiakasryhmien joukossa. Viranomaisien asiakastapahtumia olikin yli kaksinkertainen määrä Etelä-Pohjanmaalla Keski-Suomeen verrattuna. Toisin kuin Keski-Suomessa, vammaisen henkilön puolesta työntajuutta hoitavat tahot sekä vammaiset työnjohtajat nousivat Etelä-Pohjanmaalla kolmanneksi suurimpien asiakasryhmien joukkoon. Näiden asiakasryhmien asiakastapahtumien määrä oli Etelä-Pohjanmaalla noin kolminkertainen Keski-Suomeen verrattuna.

⁷ Palvelutarpeiden kartoituksella tarkoitetaan Havu-keskuksessa työntantajille, työnjohtajille ja avustajille laadittua henkilökohtaista asiakasprofiilia, jossa määritellään asiakkaan avun ja tuen tarve Havu-keskuksesta.

⁸ Viranomainen (esim. edunvalvoja tai kunnan työntekijä) on ottanut yhteyttä asiakkaan puolesta (Vesimäki 25.5.2012).

7 HAVU-KESKUKSISSA ASIOINEIDEN KOTIKUNTA

Keski-Suomen henkilökohtaisen avun keskuksen toimintakuntia oli 13: Hankasalmi, Joutsa, Jyväskylä, Jämsä ja Kuhmoinen, Keuruu, Laukaa, Muurame, Petäjävesi, Toivakka, Äänekoski sekä kuntaparin Pihlajavesi ja Viitasaari muodostama Wiitaunioni. Etelä-Pohjanmaan Havu-keskuksen toiminta-alueeseen kuului 19 kuntaa: Alajärvi, Alavus, Evi-järvi, Ilmajoki, Isojoki, Jalasjärvi, Karijoki, Kauhajoki, Kauhava, Kuortane, Kurikka, Lappajärvi, Lapua, Seinäjoki, Soini, Teuva, Töysä, Vimpeli ja Ähtäri.

Keskusten palvelut kohdistuivat hyvin määriteltyihin toimintakuntiin. Asiakastapahtumat keskittyivät Keski-Suomessa 98-prosenttisesti ja Etelä-Pohjanmaalla 93-prosenttisesti molempien keskusten toimintakuntiin (ks. taulukko 10). Muilla kunnilla tarkoitetaan muita kuin Havu-keskusten toimintakuntia, järjestöjä ja muita tahoja. Hieman yli yhdessä prosentissa asiakastapahtumia paikkakuntaa tai muuta tahoja ei mainittu.

Molemmissa Havu-keskuksissa suurin osa tapahtumista liittyi alueen keskuskaupungin asioihin: Keski-Suomessa kaksi kolmesta (67 %) tapahtumasta liittyi jyväskyläläisiin asiakasryhmiin kun taas Etelä-Pohjanmaalla seinäjokisten asiakastapahtumia oli 56 %. Havu-keskusten asiakastapahtumien yhteisessä tarkastelussa Jyväskylän asiakaskontaktien osuus oli 32,5 % ja Seinäjoen 29,9 %. Ylipäänsä asukasluvultaan suurempiin kaupunkeihin ja kuntiin liittyviä asiakastapahtumia on ollut Havu-keskuksissa pienempiä useammin. Etelä-Pohjanmaan Havu-keskuksen toimintakunnat asioivat alueensa keskuksessa vähintään kerran. Vesimäen (25.5.2012) mukaan Hankasalmen asiakastapahtumat näyttäisivät jääneen tilastoimatta. Tämän perusteella myös kaikista Keski-Suomen kunnista on asioitu Havu-keskuksessa, vaikka Hankasalmen asiointien lukumäärä on jäänyt tilastojen ulkopuolelle. Havu-keskusten asiakastapahtumat kunnittain on koottu taulukkoon 10. Luvut eivät ilmennä kuntien henkilökohtaisten avun päätösmäärää tai vammaispalvelujen kokonaisasiakasmäärää vaan kertovat ainoastaan Havu-keskuksen asiakastapahtumien lukumäärät.

Taulukko 10. Kotikunta asiakastapahtumissa Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskuksissa ja keskuksissa yhteensä (lkm, % asiakastapahtumista)

Keski-Suomen Havun toimintakunnat/-alueet:	Keski-Suomen henkilökohtaisen avun keskus		Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskus		Havu-keskukset yhteensä	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
Hankasalmi	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Joutsa	3	0,1 %	0	0,0 %	3	0,1 %
Jyväskylä	1566	67,4 %	8	0,3 %	1574	32,5 %
Jämsä / Kuhmoinen	177	7,6 %	2	0,1 %	179	3,7 %
Keuruu	23	1,0 %	0	0,0 %	23	0,5 %

Laukaa	239	10,3 %	0	0,0 %	239	4,9 %
Muurame	92	4,0 %	1	0,0 %	93	1,9 %
Petäjavesi	35	1,5 %	0	0,0 %	35	0,7 %
Wiitaunioni (Pihtipudas/Viitasaari)	62	2,7 %	0	0,0 %	62	1,3 %
Toivakka	5	0,2 %	0	0,0 %	5	0,1 %
Äänekoski	50	2,2 %	1	0,0 %	51	1,1 %
K-S Havu-kunnat yhteensä	2252	96,9 %	12	0,5 %	2264	46,7 %

Etelä-Pohjanmaan Havun toimintakunnat:	Keski-Suomen henkilökohtaisen avun keskus		Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskus		Havu-keskukset yhteensä	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
Alajärvi	0	0,0 %	11	0,4 %	11	0,2 %
Alavus	0	0,0 %	29	1,1 %	29	0,6 %
Evijärvi	0	0,0 %	3	0,1 %	3	0,1 %
Ilmajoki	0	0,0 %	48	1,9 %	48	1,0 %
Isojoki	0	0,0 %	37	1,5 %	37	0,8 %
Jalasjärvi	0	0,0 %	63	2,5 %	63	1,3 %
Karijoki	0	0,0 %	7	0,3 %	7	0,1 %
Kauhajoki	0	0,0 %	205	8,1 %	205	4,2 %
Kauhava	0	0,0 %	63	2,6 %	65	1,3 %
Kuortane	0	0,0 %	20	0,8 %	20	0,4 %
Kurikka	0	0,0 %	130	5,2 %	130	2,7 %
Lappajärvi	0	0,0 %	11	0,4 %	11	0,2 %
Lapua	1	0,0 %	195	7,7 %	196	4,0 %
Seinäjoki	29	1,2 %	1419	56,2 %	1448	29,9 %
Soini	1	0,0 %	11	0,4 %	12	0,2 %
Teuva	0	0,0 %	14	0,6 %	14	0,3 %
Töysä	0	0,0 %	41	1,6 %	41	0,8 %
Vimpeli	0	0,0 %	1	0,0 %	1	0,0 %
Ähtäri	1	0,0 %	18	0,7 %	19	0,4 %
E-P Havu-kunnat yhteensä	32	1,4 %	2328	92,3 %	2360	48,7 %
Havujen toimintakunnat yht.	2284	98,3 %	2340	92,7 %	4624	95,4 %
Muu kunta, järjestö, taho	34	1,5 %	130	5,2 %	164	3,4 %
Ei mainittu	5	0,2 %	53	2,1 %	58	1,2 %

Muut yhteensä	39	1,7 %	183	7,3 %	222	4,6 %
Kaikki yhteensä	2323	100 %	2523	100 %	4846	100,0 %

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Raportissa on tarkasteltu Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskuksen asiakastapahtumatilastoja ajalta 1.10.2010–30.9.2011. Havu-keskuksissa tilastoitiin vuoden aikana yhteensä lähes 5000 asiakastapahtumaa, joista 52 % Etelä-Pohjanmaan keskuksessa ja loput 48 % Keski-Suomessa. Keskimäärin asiakastapahtumia oli Etelä-Pohjanmaan Havu-keskuksessa 210 ja Keski-Suomessa 194 kuukaudessa. Pelkästään tapahtumamäärien perusteella näyttää siltä, että Havu-keskusten toiminnalle on ollut tarvetta.

Havu-keskusten kehittämishankkeen tavoitteena oli kehittää erityisesti vammaispalvelujen asiakkaiden sekä avustajien palveluja henkilökohtaisen avun kentässä. Asiakastapahtumien perusteella Havu-keskusten toiminta on suurelta osin kohdentunut edellä mainittuihin asiakasryhmiin. Suurin asiakasryhmä molemmissa keskuksissa oli vammaiset työnantajat, joiden osuus Keski-Suomessa oli 39 % ja Etelä-Pohjanmaalla 28 %. Toiseksi suurin asiakasryhmä 21 % osuudella oli Keski-Suomessa työnhakijat ja Etelä-Pohjanmaalla toisena olivat viranomaiset. Kolmantena ryhmänä molemmissa keskuksissa esiin nousevat avustajat, joiden osuus oli Etelä-Pohjanmaalla suurempi (21 %) Keski-Suomeen (13 %) verrattuna. Yhteenlaskettuna vammaisia työnantajia sekä työnjohtajia koskevia asiakastapahtumia oli Keski-Suomessa 40 % ja Etelä-Pohjanmaalla 30 %. Avustajia ja työnhakijoita koskevia tapahtumia oli yhteensä 37 % Etelä-Pohjanmaalla ja 35 % Keski-Suomessa. Siten Keski-Suomessa 75 % ja Etelä-Pohjanmaalla 67 % asiakastapahtumista koski tavoitteiden mukaisia asiakasryhmiä.

Hankkeen keskeisten kohderyhmien lisäksi myös muut asiakasryhmät, pääasiassa omaiset ja viranomaiset, ovat saaneet Havu-keskuksista palvelua. Viranomaisten asiointia oli Etelä-Pohjanmaalla Keski-Suomea enemmän. Molemmissa keskuksissa viranomaisyhteydenotot liittyivät varsin usein neuvontaan ja ohjaukseen. Myös omaisiin liittyvien asiakastapahtumien määrässä oli huomattava ero Havu-keskusten välillä: Keski-Suomessa omaisten yhteydenottoja on ollut huomattavasti Etelä-Pohjanmaata enemmän. Keski-Suomessa yli puolet omaisten asioinneista on liittynyt rekrytointiapuun, kun taas Etelä-Pohjanmaalla kyse on ollut 80-prosenttisesti neuvonnasta ja ohjauksesta. Havu-keskusten palvelut, neuvonta ja tuki ovat olleet myös omaisten saavutettavissa, ja tämä on voinut vähentää omaisten kuormaa työnantajuuteen liittyvissä ongelmissa ja tuen tarpeissa.

Havu-keskusten tavoitteena oli asiakaspalvelun ja etäyhteyksien kehittäminen sekä palvelun saatavuuteen vastaaminen. Etäyhteyksien käyttö asiakastapahtumissa ei tullut esiin aineistossa. Havu-keskusten keskeiseksi palveluntarjontamuodoksi määriteltiin projektisuunnitelmassa puhelin, joka korostuikin molempien Havu-keskusten yleisimpänä asiointitapana: Keski-Suomessa lähes kaksi kolmesta tapahtumasta ja Etelä-Pohjanmaallakin reilusti yli puolet asioitiin puhelimitse. Sähköposti oli molemmissa keskuksissa toiseksi yleisin asiointitapa ja sitä käytettiin Etelä-Pohjanmaalla Keski-Suomea enemmän. Puhelimen ja sähköpostin kautta yhteydenotto tehtiin reilusti yli 80 prosentissa asiakastapahtumia. Asiakaspalvelua kehitettiin pyrkimällä vastaamaan palvelun saatavuuteen ja saavutettavuuteen tekemällä kotikäyntejä ja mahdollistamalla asiakaskäynnit Havu-keskuksiin. Asiakaskäyntejä Havu-keskuksiin tehtiin vuoden aikana 233 kertaa, joista avustajien ja työnhakijoiden tekemiä oli noin 160. Kotikäyntien osuus Havu-keskusten toiminnoista oli noin kymmenesosa ja keskuksista tehtiin 400 käyntiä vuodessa, joista 350 vammaispalvelun asiakkaiden luo. Keski-Suomessa kotikäyntejä tehtiin enemmän kuin Etelä-Pohjanmaalla kun taas asiakaskäynnit toimistolla ovat olleet Etelä-Pohjanmaalla Keski-Suomea yleisempiä. Keski-Suomen suurempi työntekijäresurssi näyttää hieman paremmin mahdollistaneen palvelun jalkauttamisen kuntiin vammaisen työnantajan sitä tarvittaessa.

Havu-hankkeen keskeisinä tavoitteina olivat sekä vammaispalvelujen asiakkaan tukeminen työnantajuudessa ja työnjohdossa sekä avustajien saatavuuteen vastaaminen ja työntekijän tukeminen. Havu-keskusten keskeisimmiksi palvelutoiminnoiksi tilastojen perusteella nousevat neuvonta ja ohjaus sekä rekrytointiapu. Lähes 50 % Havu-keskusten asiakastapahtumista sisälsi neuvontaa ja ohjausta. Rekrytointiapuun liittyvä palvelu oli kyseessä noin 40 prosentissa tapahtumia. Vammaispalvelujen asiakkailla rekrytointiapu on liittynyt 46 % asiakastapahtumista, neuvonta ja ohjaus taas 41 % asiakastapahtumista. Avustajilla ja työnhakijoilla rekrytointiavusta on ollut kyse 47 % asiakastapahtumia ja neuvonnasta ja ohjauksesta 48 %. Rekrytointiapu työnhakijoiden etsimisessä, joka oli Hiljasen (2009) opinnäytetyön mukaan ongelmallisina osa-alue henkilökohtainen avustaja-järjestelmässä vammaispalvelujen asiakkaiden mielestä, on siten ollut keskeisessä roolissa Havu-keskusten asiakastapahtumissa niin vammaispalvelujen asiakkailla kuin avustajillakin samoin kuin molempien asiakasryhmien tukeminen muun muassa neuvonnan ja ohjauksen avulla.

Havu-keskusten asiakastapahtumien analyysistä käy ilmi, että keskusten asiakkaat tarvitsevat ja ovat saaneet monipuolista tukea ja apua. Havu-keskuksissa asioineet vammaispalvelujen asiakkaat ovat saaneet apua ja tukea työnantajana toimimisen ongelmallisimmiksi koetuilla osa-alueilla: työnhakijoiden etsimisessä sekä työnhakijoiden haastattelussa (Hiljanen 2009). Rekrytointiapu sekä ohjaus ja neuvonta työsuhteen eri kysymyksissä nousevat keskeiseen osaan Havu-keskusten palvelukokonaisuudessa niin vammaispalveluiden asiakkailla kuin avustajilla. Muutkin toimenpiteet ovat pääasiallisesti kohdistuneet hankkeen tavoitteiden mukaisille asiakasryhmille. Havu-keskuksista näyttää samalla muodostuneen asiantuntijataho, josta myös muut asiakasryhmät, mm. omaiset ja eri vi-

ranomaiset, hakevat ohjausta ja neuvontaa henkilökohtaiseen apuun liittyvissä asioissa. Havu-keskusten avustajatoiminnalla ja -välityksellä on merkitystä myös laajemmin työllistämisen kentässä.

Raportissa on käyty pääpiirteittäin läpi Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskusten kehittämishankkeen asiakastapahtumatilastoja. Laajan aineiston pohjalta on mahdollisuus jatkaa analyysia. Tutkimatta jäävät muun muassa hankekuntien paikkakuntaakohtaiset tilastot, jotka jouduttiin rajaamaan raportin ulkopuolelle aiheen laajuuden vuoksi. Kuntakohtaisten tietojen tarkastelu toisi lisätietoa henkilökohtaisen avun keskusten paikallisesta käytöstä ja tarpeesta. Laajemmassa viitekehyksessä tilastointi vuosittain jatkuvana toimintana mahdollistaa muutoksen seurannan ja kehittämiskohteiden paikallistamisen henkilökohtaisen avun keskuksissa sekä parhaassa tapauksessa myös valtakunnallisen vertailun keskusten välillä.

LÄHTEET

Assistentti.info.WWW-sivu: <http://www.kynnys.fi/assistentti.html> [Viitattu 1.6.2012.]

Hiljanen, Hanna (2009) ”Henkilökohtainen avustaja merkitsee elämää”. Henkilökohtainen avustaja -järjestelmän nykytilan ja muutoskohteet vammaisten työnantajien näkökulmasta Keski-Suomessa. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysala.

Projektsuunnitelma 4.3.2009. HAVU-hanke. Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskusten kehittämishanke v. 2009–2011. Julkaisematon.

Työttömyysaste 2011. Tilastokeskus. Työmarkkinat/Työvoimatutkimus. WWW-sivu: <http://tilastokeskus.fi/meta/til/tyti.html> [Viitattu 1.6.2012.]

Töihin!-palvelu. Sovatek-säätiö. WWW-sivu: <http://www.sovatek.fi/yritysyhteistyö.shtml> [Viitattu 1.6.2012.]

Vesimäki, Mirva. 25.5.2012. Suullinen tiedonanto.

Vinni, Maarit. 29.5.2012. Sähköpostiviesti.

LIITE 2. Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskusten toiminnot: kuinka moni ja suuri osa kunkin asiakasryhmän asiakastapahtumista on liittynyt eri toimintoihin (lkm, % asiakasryhmän eri toimintojen määrästä suhteessa asiakasryhmän asiakastapahtumien kokonaismäärään)

Keski-Suomi	Vammainen työnantaja		Vammainen työnjohtaja		Vammaisen henkilön puolesta työnantajuutta hoitava taho		Omainen		Viranomainen		Avustaja		Työnhakija		Keskuksen oma avustaja		Muu	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
Palvelutarpeiden kartoitus	87	10 %	3	23 %	2	6 %	35	15 %	5	2 %	5	2 %	21	4 %	0	0 %	14	17 %
Neuvonta ja ohjaus	241	27 %	3	23 %	13	36 %	53	22 %	60	26 %	136	45 %	173	35 %	3	9 %	9	11 %
Rekryointiapu	366	41 %	2	15 %	14	39 %	125	53 %	70	30 %	109	36 %	248	51 %	13	39 %	17	20 %
Apu kirjallisissa tehtävissä	159	18 %	3	23 %	5	14 %	13	6 %	6	3 %	22	7 %	1	0 %	0	0 %	1	1 %
Tukipalvelut (palkanmaksu yms.)	35	4 %	1	8 %	0	0 %	5	2 %	17	7 %	5	2 %	0	0 %	1	3 %	5	6 %
Työnhakijan esihaastattelu	0	0 %	0	0 %	0	0 %	1	0 %	0	0 %	2	1 %	40	8 %	1	3 %	0	0 %
Muu	45	5 %	1	8 %	3	8 %	10	4 %	82	35 %	23	8 %	10	2 %	15	45 %	37	44 %
Ei mainintaa	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	1	0 %	2	1 %	1	0 %	0	0 %	1	1 %
Toimintoja yhteensä	933		13		37		242		241		304		494		33		84	
Asiakasryhmän asiakastapahtumat	895		13		36		236		235		302		488		33		84	
Etelä-Pohjanmaa	Vammainen työnantaja		Vammainen työnjohtaja		Vammaisen henkilön puolesta työnantajuutta hoitava taho		Omainen		Viranomainen		Avustaja		Työnhakija		Keskuksen oma avustaja		Muu	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
Palvelutarpeiden kartoitus	61	9 %	9	21 %	11	9 %	9	7 %	24	4 %	5	1 %	9	2 %	-	-	0	0 %
Neuvonta ja ohjaus	489	69 %	32	76 %	101	79 %	103	79 %	365	68 %	321	66 %	212	46 %	-	-	9	26 %
Rekryointiapu	284	40 %	21	50 %	48	38 %	37	28 %	60	11 %	155	32 %	312	68 %	-	-	2	6 %
Apu kirjallisissa tehtävissä	165	23 %	10	24 %	38	30 %	7	5 %	12	2 %	47	10 %	11	2 %	-	-	2	6 %
Tukipalvelut (palkanmaksu yms.)	9	1 %	1	2 %	1	1 %	0	0 %	2	0 %	1	0 %	1	0 %	-	-	0	0 %
Työnhakijan esihaastattelu	5	1 %	1	2 %	1	1 %	0	0 %	0	0 %	1	0 %	48	10 %	-	-	0	0 %
Muu	85	12 %	1	2 %	11	9 %	14	11 %	200	37 %	70	14 %	64	14 %	-	-	27	77 %
Ei mainintaa	9	1 %	0	0 %	1	1 %	4	3 %	2	0 %	7	1 %	6	1 %	-	-	1	3 %
Toimintoja yhteensä	1107		75		212		174		665		697		663		-	-	41	
Asiakasryhmän asiakastapahtumat	705		42		128		130		534		486		459		0		35	

LIITE 3. Toimintojen jakautuminen eri asiakasryhmien kesken Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan henkilökohtaisen avun keskuksissa (lkm, % asiakasryhmän asiakastapahtumien määrästä suhteessa toiminnon kokonaismäärään)

Keski-Suomi	Palvelutarpeiden kartoitus		Neuvonta ja ohjaus		Rekrytointiapu		Apu kirjallisissa tehtävissä		Tukipalvelut (palkanmaksu yms.)		Työnhakijan esihaastattelu		Muu	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
Vammaisen työnantaja	87	51 %	241	35 %	366	38 %	159	76 %	35	51 %	0	0 %	45	20 %
Vammaisen työnjohtaja	3	2 %	3	0 %	2	0 %	3	1 %	1	1 %	0	0 %	1	0 %
Vammaisen henkilön puolesta työnantajuutta hoitava taho	2	1 %	13	2 %	14	1 %	5	2 %	0	0 %	0	0 %	3	1 %
Omainen	35	20 %	53	8 %	125	13 %	13	6 %	5	7 %	1	2 %	10	4 %
Viranomaisen	5	3 %	60	9 %	70	7 %	6	3 %	17	25 %	0	0 %	82	36 %
Avustaja	5	3 %	136	20 %	109	11 %	22	10 %	5	7 %	2	5 %	23	10 %
Työnhakija	21	12 %	173	25 %	248	26 %	1	0 %	0	0 %	40	91 %	10	4 %
Keskuksen oma avustaja	14	8 %	3	0 %	13	1 %	0	0 %	1	1 %	1	2 %	15	7 %
Muu	0	0 %	9	1 %	17	2 %	1	0 %	5	7 %	0	0 %	37	16 %
Ei mainittu	0	0 %	1	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Toiminto yhteensä	172	100 %	692	100 %	964	100 %	210	100 %	69	100 %	44	100 %	226	100 %

Etelä-Pohjanmaa	Palvelutarpeiden kartoitus		Neuvonta ja ohjaus		Rekrytointiapu		Apu kirjallisissa tehtävissä		Tukipalvelut (palkanmaksu yms.)		Työnhakijan esihaastattelu		Muu	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
Vammaisen työnantaja	61	47 %	489	30 %	284	31 %	165	56 %	9	60 %	5	9 %	85	18 %
Vammaisen työnjohtaja	9	7 %	32	2 %	21	2 %	10	3 %	1	7 %	1	2 %	1	0 %
Vammaisen henkilön puolesta työnantajuutta hoitava taho	11	8 %	101	6 %	48	5 %	38	13 %	1	7 %	1	2 %	11	2 %
Omainen	9	7 %	103	6 %	37	4 %	7	2 %	0	0 %	0	0 %	14	3 %
Viranomaisen	24	18 %	365	22 %	60	7 %	12	4 %	2	13 %	0	0 %	200	42 %
Avustaja	5	4 %	321	20 %	155	17 %	47	16 %	1	7 %	1	2 %	70	15 %
Työnhakija	9	7 %	212	13 %	312	34 %	11	4 %	1	7 %	48	86 %	64	14 %
Muu	2	2 %	9	1 %	2	0 %	2	1 %	0	0 %	0	0 %	27	6 %
Ei mainittu	0	0 %	4	0 %	3	0 %	1	0 %	0	0 %	0	0 %	2	0 %
Toimintoja yhteensä	130	100 %	1636	100 %	922	100 %	293	100 %	15	100 %	56	100 %	474	100 %



K O S K E
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Osoite:
Matarankatu 4
40100 Jyväskylä

www.koskeverkko.fi