

19.12.2022

# Tuettu työhönvalmennus osana kuntouttavaa työtoimintaa

Kuvaus sosiaalihuollon ja TE-hallinnon  
yhdessä tuottaman palvelukokonaisuuden  
toteuttamisesta

Tuetusti työhön ja osallisuuteen Päijät-  
Hämeessä

## Sisällys

1.	<b>JOHDANTO</b>	<b>3</b>	
2.	<b>MÄÄRITELMIÄ</b>	<b>4</b>	
2.1	Palvelukokonaisuus		4
2.2	Palvelupolku		4
2.3	Segmentointi		4
2.4	ELY-keskus		4
2.5	Sosiaalihuolto		4
2.6	Sosiaalihuollon omatyöntekijä		4
2.7	Työllisyyden kuntakokeilu		5
2.8	Kuntakokeilun omavalmentaja		5
2.9	Kuntouttava työtoiminta		5
2.10	Kuntouttavan työtoiminnan työntekijät		6
2.11	Tuettu työhönvalmennus		6
2.12	Työhönvalmentaja		6
2.13	Laatukriteereihin perustuva tuettu työhönvalmennus		7
3.	<b>LAATUKRITEEREIHIN PERUSTUVA TUETTU TYÖHÖNVALMENNUS TUETUSTI TYÖHÖN JA OSALLISUUTEEN PÄIJÄT-HÄMEESSÄ - HANKKEESSA</b>	<b>8</b>	
3.1	Nykytilan kuvaaminen		9
3.2	Suunnitelma laatukriteereihin perustuvan työhönvalmennuksen edistämisestä		10
4.	<b>PILOTOINNIN VALMISTELUT</b>	<b>11</b>	
4.1	Suostumus		12
4.2	Aktivointisuunnitelma ja palvelukokonaisuus		12
4.3	Yhteistyön vahvistaminen		13
5.	<b>KÄYTÄNNÖN KYSYMYKSIÄ JA RATKAISUJA</b>	<b>13</b>	
6.	<b>SIDOSRYHMIEN KOKEMUKSET PILOTOINNISTA</b>	<b>15</b>	
6.1	Yhteenvedon tulokset		16
7.	<b>AMMATTILAISTEN TUKEMINEN PALVELUKOKONAISUUDEN KÄYTTÖNOTOSSA</b>	<b>18</b>	
7.1	Segmentointi ja asiakasprofiilit		18
7.2	Asiakaslähtöinen palvelupolku		18
7.3	Tarkistuslista tunnistamisen työkaluna		19
7.4	Prosessikuvaus		20
7.5	Näkökulmataulukko		21

8.	ASIAKASKOKEMUKSET PILOTOINNISTA	21
9.	LAATUKRITEERIT OSANA PALVELUNTUOTTAJAN TOIMINTAA	23
10.	JATKOKEHITTÄMISEHDOTUKSIA	24
11.	YHTEENVETO	26
	LÄHTEET	28
	KUVALÄHTEET	28
	LIITTEET	30

## 1. JOHDANTO

Tuetusti työhön ja osallisuuteen Päijät-Hämeessä (TTO) on Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) erillisrahoittama Työkykyohjelmaa toteuttava hanke. Työkykyohjelma on osa hallitusohjelman työllisyystoimien kokonaisuutta ja sen avulla tavoitellaan työllisyysasteen nostoa. Sosiaali- ja terveysministeriö toteuttaa ohjelman yhdessä työ- ja elinkeinoministeriön kanssa vuosina 2019–2023. Päijät-Hämeessä valtionavustus on 1,1 milj. euroa. Hanketta koordinoi Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos (THL).

Päijät-Hämeessä hankkeen toteuttajatahoja ovat Sosiaalialan osaamiskeskus Verso (PHHYKY), LAB-ammattikorkeakoulu ja Padasjoen kunta. Muita yhteistyötahoja ovat mm. sote-henkilöstö, työllisyyden kuntakokeilu, TE-toimisto, Kela, Tulevaisuuden sote-keskus –hanke, järjestötoimijat ja asiakkaat. Tuetusti työhön ja osallisuuteen -hankkeen toimiaika on v. 2021 - 2022.

Työkykyohjelman tarkoituksena on tukea osatyökykyisten työttömien ja pitkäaikaistyöttömien työhön pääsyä ja työssä pysymistä, ehkäistä työttömyyden pitkittymistä ja työkyvyttömyyttä sekä lisätä heikossa työmarkkina-asemassa olevien työelämäosallisuutta. Työkykyohjelman TTO-hankkeen kokonaisuus muodostui kahdesta osa-alueesta: **Työkyvyn tuki osana sote-keskusta** sekä **Tuettu työllistyminen**. Kumpikin osa-alueista puolestaan jakautui kolmeen toimenpidekokonaisuuteen, joissa kussakin oli omat tavoitteensa ja toimenpiteensä. Laatukriteereihin perustuvan työhönvalmennuksen edistäminen oli yksi Tuetun työllistymisen osa-alueen kokonaisuuksista.

Tässä toimintamallin dokumentoinnissa keskitytään kuvaamaan ja esittämään hankkeessa pilotoitua palvelukokonaisuutta, jossa sosiaalihuollon kuntouttavan työtoiminnan palvelun sisään upotetaan te-palvelujen myöntämänä tuettua työhönvalmennusta. Pilotoinnin avulla haluttiin tutkia, onko mahdollista yhdistää sosiaalihuollon ja te-hallinnon palveluja muodostamalla samalla asiakkaalle eheä ja sujuva palvelukokonaisuus, jossa asiakas saa yhtä aikaisesti mahdollisimman paljon tukea työllistymisensä edistämiseksi. Toimintamallin avulla pyritään ehkäisemään asiakkaan putoamista palvelujen väliin ja muodostamaan palvelukokonaisuus, jossa sujuvat siirtymät palvelujen välillä ovat mahdollisia. Pilotoinnilla haluttiin tuoda esiin mahdolliset hallinnolliset esteet palvelukokonaisuuden käytännön toteutuksessa.

Toimintamallin kuvauksessa ja toteuttamisessa hanketiimin apuna työskentelivät LAB ammattikorkeakoulun erikoistumisopintojen (Monialainen osaaminen sosiaali- ja terveysalan digilisaation kehittämisessä) opiskelijat Anne Ikäheimonen ja Galit Mannerström. Lämmin kiitos työpanoksestanne!



## 2. MÄÄRITELMIÄ

Laatukriteereihin perustuvan tuetun työhönvalmennuksen toimintamallin luomisessa on ollut mukana monia eri tahoja ja toimijoita. Kehittämistyön vaiheissa käytettyjä menetelmiä sekä toimijoita on lyhyesti määritelty seuraavasti:

### 2.1 Palvelukokonaisuus

Palvelukokonaisuus on asiakkaan palvelutarpeeseen tai asiakasryhmän tarpeisiin perustuva, useista palveluista koostuva kokonaisuus. Palvelukokonaisuutta voi järjestää, tuottaa tai toteuttaa yksi tai useampi toimija. (Palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen määrittely, ohjaus ja seuranta. THL, 2021)

### 2.2 Palvelupolku

Palvelupolku on asiakkaan palvelutarpeeseen perustuva suunnitelmallinen, yksilöllisesti toteutettava ja vaiheittain etenevä kokonaisuus, joka koostuu useista eri palveluista tai palveluprosesseista. (Palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen määrittely, ohjaus ja seuranta. THL, 2021)

### 2.3 Segmentointi

Segmentointi tarkoittaa asukkaiden, asiakkuuksien ja palvelujen ryhmittelyä samankaltaisten palvelutarpeiden perusteella. (Palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen määrittely, ohjaus ja seuranta. THL, 2021)

### 2.4 ELY-keskus

Laatukriteereihin perustuvan työhönvalmennuksen pilotointia tukee **ELY-keskus**. ELY-keskukset edistävät alueellista kehittämistä hoitamalla valtionhallinnon toimeenpano- ja kehittämistehtäviä alueilla. Tehtävät jakautuvat kolmeen osa-alueeseen: elinkeinot, työvoima ja osaaminen; liikenne ja infrastruktuuri sekä ympäristö ja luonnonvarat. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus ELY, 2022). Hämeen ELY-keskus rahoittaa pilotin toteutukseen tarvittavan työhönvalmennuspalvelun yksityiseltä palveluntuottajalta.

### 2.5 Sosiaalihuolto

Sosiaalihuollolla tarkoitetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta edistäviä ja ylläpitäviä toimia, sosiaalipalveluja ja niihin sisältyviä tukipalveluja. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus STM, 2022.)

### 2.6 Sosiaalihuollon omatyöntekijä

Sosiaalipalvelut ovat lakisääteisiä palveluita. Niitä saadakseen asiakas tarvitsee palvelupäätöksen, joka perustuu sosiaalihuollon työntekijän tekemään arvioon palvelun

tarpeesta. Sosiaalihuollon omatyöntekijä on keskeinen toimija sosiaalipalvelujen tuetun työllistymisen kokonaisuudessa. Myös kuntouttavan työtoiminnan palveluun ohjaututaan omatyöntekijän kautta. **Omatyöntekijä** seuraa asiakkaan etenemistä, koordinoi palvelukokonaisuutta, ohjaa asiakasta tarvittaessa muiden palvelujen pariin sekä huolehtii kuntouttavaan työtoimintaan liittyvien palvelupäätösten ajantasaisuudesta. Omatyöntekijä on aina mukana aktivointisuunnitelman laadinta- ja päivittämistilaisuuksissa asiakkaan sekä **kuntakokeilun omavalmentajan** kanssa.

## 2.7 Työllisyyden kuntakokeilu

Julkiset työ- ja elinkeinopalvelut eli TE –hallinto on jakaantunut paikallisiin TE –toimistoihin. TE-toimistot tarjoavat asiakkaille kattavan valikoiman erilaisia työnhakua ja työllistymistä sekä yritystoimintaa tukevia palveluja. Työllisyyden edistämisen **kuntakokeilut** käynnistyivät 1.3.2021. Kuntakokeilun käynnistyttyä osa TE-toimistojen työnhakija-asiakkaista siirtyi kuntien asiakkaiksi ja osa jäi asiakkaiksi TE-toimistoon. Kun asiakas siirtyy kuntakokeiluun, hänen palveluistaan vastaa hänen kotikuntansa. Muutoksen piiriin kuuluvat asiakkaat siirtyvät automaattisesti TE-toimistolta kunnille asiakastietojärjestelmässä, eikä siirto aiheuta toimenpiteitä asiakkaille.

Kokeiluun kuuluvat työnhakija-asiakkaat ovat työttömiä, lomautettuja, työllistettyjä tai työllistymistä edistävässä palvelussa olevia ja

- saavat työmarkkinatukea tai peruspäivärahaa Kelasta,
- äidinkieli on muu kuin suomi, ruotsi tai saame tai kansalaisuus on muu kuin Suomi tai
- ovat alle 30-vuotiaita

Kuntakokeilun asiakas saa omavalmentajan, joka auttaa häntä löytämään itselleen sopivia ratkaisuja eteenpäin ja ohjaa oikeiden palvelujen ääreen. Lahden seudun kuntakokeiluun kuuluvat Lahti, Asikkala, Hollola, Kärkölä ja Orimattila. (Työ- ja elinkeinoministeriö, Hämeen TE-toimisto, työllisyyden kuntakokeilu 2022).

## 2.8 Kuntakokeilun omavalmentaja

Kuntakokeilun omavalmentaja rakentaa asiakkaan kanssa yhteistyössä henkilökohtaisen palvelukokonaisuuden edistämään asiakkaan tilannetta kohti koulutusta, työmarkkinoita tai muita asiakkaan tarvitsemia palveluja. (Työ- ja elinkeinoministeriö TEM, 2022).

## 2.9 Kuntouttava työtoiminta

Kuntouttavan työtoiminnan palvelu on tarkoitettu niille henkilöille, jotka eivät työ- ja toimintakykynsä asettamien rajoitusten vuoksi voi osallistua julkisiin työvoimapalveluihin tai työhön. Kyseessä on siis toissijainen palvelu TE-palveluihin nähden.

Kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen perustuu aktivointisuunnitelmaan, jonka työ- ja elinkeinotoimiston sekä kunnan sosiaalihuollon viranomaiset laativat asiakkaan kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriö STM, 2022).

## 2.10 Kuntouttavan työtoiminnan työntekijät

**Kuntouttavan työtoiminnan ohjaajat** ohjaavat asiakkaan käytännön toimintaa ja tehtäviä työpajalla. **Kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaajan** kanssa asiakas laatii toteuttamissuunnitelman, joka pohjautuu aktivointisuunnitelmassa sovittuihin tavoitteisiin. Kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaaja ohjaaja seuraa ja arvioi toteuttamissuunnitelman noudattamista asiakkaan kanssa.

## 2.11 Tuettu työhönvalmennus

Tuetulla työhönvalmennuksella tarkoitetaan työnhakijan työllistymistä avoimille työmarkkinoille palkkatyöhön työhönvalmentajan avulla. Lähtökohtana menetelmässä on työn nopea etsiminen avoimilta työmarkkinoilta. Työhönvalmennuksen keskiössä ovat työnhakijan omat toiveet työllistymisestä ja työn sisällöstä sekä osaaminen ja taidot. Tavoitteena on löytää työpaikka ja työtehtävä, joka vastaa henkilön tavoitteita, voimavaroja, työkykyä ja terveydentilaa. Toiminta ei tähtää henkilön sijoittamiseen työharjoittelu-, työkokeilu- tai ns. suojatyöpaikkaan. Työhönvalmennuksessa otetaan huomioon myös työn, työpaikan ja työyhteisön tarpeet ja vaatimukset. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos THL, 2022.) Tuetun työllistymisen työhönvalmennus on tukimuoto henkilöille, joilla on haasteellista saavuttaa yhdenvertainen asema työelämässä vamman, sairauden tai osittaisen työ- ja toimintakyvyn vuoksi. Työhönvalmentajan palveluita voivat hyödyntää niin työnantajat kuin työnhakijat. (Vates-säätiö sr, 2022.)

## 2.12 Työhönvalmentaja

Työhönvalmennuspalvelu tarjoaa asiakkaalle oman **työhönvalmentajan**, jonka tehtävänä on huomioida asiakkaan toiveet ja tarpeet sekä hyödyntää asiakkaan omia voimavaroja tavoitteellisessa työllistymisessä, opiskelu- tai soveltuvan kuntoutuspaikan löytymisessä. Työhönvalmentajat auttavat asiakasta työkokeilu- tai työpaikan löytämisessä, yhteydenotoissa työnantajiin, työhaastatteluihin ja oman osaamisen markkinoinnissa. (KUVIO 1.) Asiakas saa tukea myös uuden työnhakupalvelumallin mukaisiin toimiin. (ValmennusLehto Oy 2022).



KUVIO 1. Tuetun työhönvalmennuksen työhönvalmentaja asiakkaan tukena. 2022.

### 2.13 Laatukriteereihin perustuva tuettu työhönvalmennus

Laatukriteereihin perustuva työhönvalmennus on mallinnettu IPS-toimintamallista. Lyhenne IPS tulee englannin kielen sanoista Individual Placement and Support. Toimintamalli on arvioitu vaikuttavaksi työllisyys-, hyvinvointi- ja kustannusvaikutusten suhteen. IPS-ohjelmien tuloksellisuuden on osoitettu olevan kaksi- tai kolminkertaisia verrokkipalveluihin nähden (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos THL, 2022).



KUVIO 2. Laatukriteereihin perustuvan työhönvalmennuksen arvot ja vaiheet. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitosa THL 2022).



Laatukriteereihin perustuvan tuetun työllistymisen työhönvalmennuksen keskeiset periaatteet on kirjattu laatukriteereihin, joita on 25 kappaletta. (LIITE 1) Käytännössä työhönvalmennus pisteytetään palvelun henkilöstöön, järjestämiseen ja sisältöön liittyvien kriteerien mukaan. Loppupistemäärä kertoo, onko työhönvalmennus laatukriteereihin perustuvaa tuetun työllistymisen työhönvalmennusta.



KUVIO 3. Laatukriteereihin perustuva tuetun työllistymisen työhönvalmennus. Terveys- ja hyvinvoinninlaitos THL, 2022.

### 3. LAATUKRITEEREIHIN PERUSTUVA TUETTU TYÖHÖNVALMENNUS TUETUSTI TYÖHÖN JA OSALLISUUTEEN PÄIJÄT-HÄMEESSÄ - HANKKEESSA

Laatukriteereihin perustuvan työhönvalmennuksen edistämiseen oli Tuetusti työhön ja osallisuuteen Päijät-Hämeessä -hankkeen (TTO) suunnitelmassa kirjattu useita tavoitteita ja toimenpiteitä. Suunnitelmat eivät kuitenkaan hyvistä toteuttamisy yrityksistä huolimatta edenneet alkuperäisten kaavailujen mukaisesti syksystä 2021 eteenpäin. Rahoittajan kanssa käytiin tammikuussa 2022 neuvotteluja, joissa päädyttiin ratkaisuun tuottaa hankkeessa kuvaus laatukriteereihin perustuvan työhönvalmennuksen käyttöönottoon liittyvistä haasteista alueella. Selvitys valmistui sovitusti kesäkuussa 2022.

Neuvotteluun osallistuneet sosiaalihuollon edustajat toivat esiin näkemyksensä siitä, että työhönvalmennus ei ole sosiaalihuollon ydintehtävä Työikäisten palveluissa (ts.

aikuissosiaalityössä). Asiakkaan työ- ja toimintakyvyn selvittäminen ja tukeminen ovat sosiaalihuollon vastuulla tiettyyn pisteeseen asti, mutta vastuun tulee jossain vaiheessa siirtyä TE-hallinnolle. Etenkin yrityksiin vietävät palvelut ovat tämän näkemyksen mukaan TE-hallinnon vastuulla ja näin ollen myös yrityksiin vietävä työhönvalmennus. Vammaispalvelujen osalta tilanne on toinen, koska siellä työhönvalmennus on lakisääteinen sosiaalihuollon palvelu. STM:n edustajan mukaan sosiaalihuollon tulisi kuitenkin tukea asiakkaiden työllistymistä nykyistä enemmän esimerkiksi työhönvalmennuksen avulla myös muualla kuin vammaispalveluissa.

Neuvotteluissa päädyttiin siihen, että TTO-hankkeessa kuvataan (laatukriteereihin perustuvan) tuetun työhönvalmennuksen nykytila ja haasteet Päijät-Hämeessä sekä yhdyspinnat ja työnjako eri toimijoiden välillä. Sovittiin myös, että hanke käynnistää keskustelut TE-hallinnon kanssa siitä, miten yhdessä olisi mahdollista edistää laatukriteereihin perustuvan työhönvalmennuksen käyttöönottoa alueella. Lisäksi todettiin, että hankkeen tulisi selkiyttää sosiaalihuollon ja TE-hallinnon rooleja sekä yhdyspintaa siinä, miten esimerkiksi työllistymispolkua sujuvoitetaan kuntouttavasta työtoiminnasta eteenpäin.



KUVIO 4. Laatukriteereihin perustuvan tuetun työhönvalmennuksen toimenpiteen kehittämisvaiheet v. 2022.

### 3.1 Nykytilan kuvaaminen

Työhönvalmennuksen nykytilaa Päijät-Hämeessä selviteltiin TTO-hankkeessa mm. haastatteleamalla keskeisiä sosiaalihuollon toimijoita; kuntouttavan työtoiminnan sekä vammaispalvelujen esihenkilöitä. Haastattelujen perusteella paikannettiin myös asiakkaiden työllistymispolun kriittisiä kohtia työhönvalmennuksen näkökulmasta.

- Kuntouttavassa työtoiminnassa kriittinen piste paikantuu palvelun päättymisen ajankohtaan ja siihen, miten yhdistetään kuntouttavaan työtoimintaan

työhönvalmennus osaksi saumatonta palvelukokonaisuutta sekä varmistetaan asiakkaan sujuva siirtyminen TE-hallinnon vastuulle.

- o Vammaispalveluissa puolestaan kriittinen kohta on työhönvalmennuspalvelun markkinointi ja se, miten asiakkaille kerrotaan palvelusta.

Neuvottelut Hämeen TE-toimiston ja Hämeen ELY-keskuksen kanssa käynnistettiin huhtikuussa 2022. Kaikilla osapuolilla oli yhteinen tavoite ja tahtotila: osatyökykyisten työllistymisen edistäminen Päijät-Hämeessä työhönvalmennuksen avulla. Yhteiset keinot tavoitteeseen pääsemiseksi löytyivät helposti ja neuvotteluissa päästiin yhteisymmärrykseen siitä, miten laatukriteereihin perustuvaa tuettua työhönvalmennusta konkreettisesti edistetään alueella.

### **3.2 Suunnitelma laatukriteereihin perustuvan työhönvalmennuksen edistämisestä**

Sosiaalitoimen esihenkilöiden haastattelujen sekä Hämeen TE-toimiston ja ELY-keskuksen kanssa käytyjen neuvottelujen myötä TTO-hankkeessa muotoutui uusi suunnitelma laatukriteereihin perustuvan tuetun työhönvalmennuksen edistämiseksi vuonna 2022. Suunnitelma tarkentui kevään mittaan niin, että TTO-hankkeessa päädyttiin toteuttamaan kolme toimenpidettä:

- 1) kuvataan (laatukriteereihin perustuvan) tuetun työhönvalmennuksen nykytila, haasteet ja edistämistoimet
- 2) "ujutetaan" laatukriteereihin perustuva työhönvalmennus kuntouttavan työtoiminnan palvelun jatkoksi/sisään TE-hallinnon tuottamana palveluna
- 3) "ujutetaan" laatukriteereihin perustuvan työhönvalmennuksen kriteerejä niihin kriteereihin, joilla ELY-keskus hankkii työhönvalmennusta tällä alueella

TTO-hankkeen toteuttamissa haastatteluissa ja neuvotteluissa vahvistui tarve mallintaa alueella, miten laatukriteereihin perustuva työhönvalmennus voitaisiin viedä asiakkaalle tuttuun ja turvalliseen toimintaympäristöön jo ennen kuntouttavan työtoiminnan päättymistä, sen loppuvaiheeseen. Tarkoituksena on ehkäistä "pingpong-ilmiötä" (ts. asiakkaan pompottelua TE-toimen, sosiaalitoimen ja kuntouttavan työtoiminnan välillä) ja asiakkaan motivaation notkahdusta sekä muodostaa asiakkaalle ehjä ja sujuva palvelukokonaisuus.

Neuvotteluissa mallinnus sovittiin tehtäväksi toteuttamalla syksyllä 2022 yhteistyössä Hämeen TE-toimiston ja Hämeen ELY-keskuksen kanssa pienimuotoinen pilotti. Hämeen ELY-keskus hankkii työhönvalmennuspalvelua viidelle kuntouttavan työtoiminnan asiakkaalle, jotka valikoituvat pilottiin oman kiinnostuksensa, motivaationsa sekä riittävän toimintakykynsä perusteella. Valinta tehdään yhteistyössä kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan, omatyöntekijän ja Kuntakokeilun omavalmentajan kanssa.



Pilotissa palvelujen yhdistäminen mallinnetaan konkreettisella tasolla:

- miten asiakkaat valitaan
- missä vaiheessa aktivointisuunnitelma tehdään ja

- miten käytännössä tehdään yhteistyötä kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan, omatyöntekijän, omavalmentajan sekä työhönvalmentajan välillä.

Lisäksi pilotissa selvitetään kirjaamiseen liittyviä käytäntöjä, vastuukysymyksiä ja mahdollisia hallinnollisia esteitä.

Pilotin toteutuspaikaksi valikoitui Orimattila, koska siellä kuntouttavan työtoiminnan palvelu toteutetaan kompaktina kokonaisuutena.

Ideana on **tuetun työhönvalmennuksen nivoutuminen osaksi kuntouttavaa työtoimintaa siten, että asiakas saa työhönvalmentajan tukea tuttuun toimintaympäristöönsä työpajalle.**

Toinen tärkeä seikka pilotissa on **asiakkaan palvelujen eteneminen saumattomasti.** Palvelukokonaisuudesta muodostuu ehjä, kun kuntouttavaa työtoimintaa ja sosiaalihuollon omatyöntekijän tarjoamaa tukea ei lakkauteta (ts. palvelua lopeteta) siinä vaiheessa, kun asiakas siirtyy TE-hallinnon palveluun - tässä tapauksessa tuettuun työhönvalmennukseen. Asiakkaalle sujuva kokonaisuus tarkoittaa myös sitä, että esimerkiksi työkokeilun epäonnistuessa asiakkaan saama tuki säilyy eikä hän jää tyhjään päälle.

#### 4. PILOTOINNIN VALMISTELUT

Pilotin järjestämisestä tiedotettiin kesällä 2022 esihenkilöiden kautta Orimattilan sosiaalihuollon omatyöntekijöille, kuntouttavan työtoiminnan työntekijöille sekä kuntakokeilun omavalmentajille. Tuetun työhönvalmennuksen rahoitti Hämeen ELY-keskus, joka valitsi palvelun tuottajaksi ValmennusLehto Oy:n.



KUVIO 5. Laatuksiteereihin perustuvan tuetun työhönvalmennuksen pilotoinnin sidosryhmät ja yhteistyö.

Pilotti käynnistettiin yhteisellä Info-tilaisuudella Orimattilan työpajalla 23.8.2022. Tilaisuudessa asiakkaille ja työntekijöille kerrottiin lisätietoa pilotista sekä hankkeesta. Lisäksi ValmennusLehto Oy:n edustaja kertoi työhönvalmennuspalvelun sisällöstä. Paikalla oli TTO-hankkeen työntekijöitä, sosiaalitoimen omatyöntekijöitä, kuntakokeilun omavalmentajia sekä kuntouttavan työtoiminnan henkilöstöä ja asiakkaita.

Infotilaisuudessa mukaan ilmoittautui kolme asiakasta, jotka kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaajan arvion perusteella hyötyisivät palvelusta. Tilaisuudessa paikalla olleiden kolmen asiakkaan lisäksi mukaan ilmoittautui vielä kaksi asiakasta. Pilotti käynnistyi 5.9.2022 ja jatkui 30.11.2022 asti. Pilotin päätteeksi sovittiin järjestettäväksi Orimattilan työpajalla purkutilaisuus 1.12.2022, jossa käydään sidosryhmien kanssa yhteisesti lävitse kokemuksia ja ajatuksia pilotin tiimoilta.

#### **4.1 Suostumus**

Asiakkaat antoivat suostumuksen tarpeelliseen tietojen vaihtamiseen sosiaalitoimen, työpajan ja kuntakokeilun ym. välillä jo ennen kuntouttavan työtoiminnan alkua. Pilotissa tarvittiin vielä lisäsuostumus siihen, että ValmennusLehto Oy ja TTO-hanke saivat käsitellä asiakkaiden tietoja (LIITE 2).



Hankkeessa ei käsitelty asiakkaiden henkilötietoja vaan katsotaan ja kuvataan asioita anonymisti, asiakasprosessien kautta. Yhteistyössä kuntouttavan työtoiminnan työntekijöiden, kuntakokeilun omavalmentajien sekä sosiaalitoimen omatyöntekijöiden kanssa hankkeessa valmisteltiin ”lisäsuostumuslomake” pilotin käyttöön.

Jatkossa toimintamallia käyttöönotettaessa olisi selkeintä, jos palveluntuottaja ottaisi valmennukseen osallistuvilta asiakkailta suostumuksen siihen, että TE-palvelut, sosiaalihuollon omatyöntekijät, kuntouttavan työtoiminnan työntekijät sekä työhönvalmennuksen palveluntuottaja voivat tehdä yhteistyötä asiakkaan tilanteessa sekä vaihtaa tarvittaessa asiakasta koskevia tietoja keskenään.

#### **4.2 Aktivointisuunnitelma ja palvelukokonaisuus**

Tuetun työhönvalmennuksen pilotointiin osallistuvat asiakkaat valikoituivat mukaan oman motivaationsa ja kiinnostuksensa mukaisesti. Ennen tuetun työhönvalmennuksen aloittamista asiakkaan aktivointisuunnitelma tuli päivittää. Aktivointisuunnitelmaan kirjattiin asiakkaan osallistuvan TE-palvelujen hankkimaan tuetun työhönvalmennuksen palveluun ajalla 5.9.-30.11.2022. Pilotin edetessä havaittiin, että aktivointisuunnitelmaan kannattaisi mahdollisimman laajasti kirjata jo etukäteen mahdollisuus työhönvalmennukseen liittyvään työkokeiluun ja muihin TE-palveluihin. Näin välttyttäisiin ylimääräisiltä työvaiheilta asiakkaan siirtyessä valmennuksen aikana eteenpäin ja siirtymät tapahtuisivat jouhevasti.

Jotta välttyttäisiin ylimääräiseltä kirjalliselta työskentelyltä ja lisävaiheilta, tulee aktivointisuunnitelman kirjauksien tarkkuuteen kiinnittää erityistä huomiota.

## 4.3 Yhteistyön vahvistaminen

Laatukriteereihin perustuvan tuetun työhönvalmennuksen pilotti on pohja uudenlaisen palvelukokonaisuuden kehittämiseksi, jossa pyritään mallintamaan TE-palvelut sekä sosiaalitoimen palvelut sujuvaksi ja asiakasta palvelevaksi kokonaisuudeksi. Koska näitä palveluja ei aiemmin ole samalla tavalla yhdistetty samanaikaisesti käytettäväksi, nousee pilotin edetessä monenlaisia käytännön kysymyksiä eri toimijoille.

Käytännön kysymysten yhteiseksi pohtimiseksi ja ratkaisujen löytämiseksi TTO-hankkeessa aloitettiin 21.9.2022 teams-välitteiset ”Ajankohtaista Orimattilan työhönvalmennuspilotista” -aamutuokiot klo 8.00 – 8.30 välillä. Näihin tapaamisiin osallistumista toivottiin sekä pilottiin osallistuvien sidosryhmien työntekijöiltä että esihenkilöiltä. Osallistuminen olikin varsin aktiivista; osa toimijoista oli paikalla jokaisessa tapaamisessa. Tapaamisissa keskusteltiin monista eri käytännön asioista, joita pilotin aikana kohdattiin. Ajatuksena olikin kokoontua moniammatillisesti viikoittain ja yhteisesti hakea vastauksia mahdollisiin haasteisiin ja ongelmatilanteisiin. Näin pidettiin yllä sidosryhmien yhteistyötä ja vuoropuhelua pilotin aikana nousseista teemoista.

## 5. KÄYTÄNNÖN KYSYMYKSIÄ JA RATKAISUJA

Pilotin aamutapaamisissa käytiin kiinnostavia keskusteluja sekä tuotiin esille käytännön seikkoja, joissa tarvitaan yhteistä suunnittelua ja harkintaa. Lisäksi tapaamisissa nousi esille vahva tahtotila saada pilotin päätyttyä jatkoa kuntouttavan työtoiminnan sisällä tapahtuvalle työhönvalmennukselle.



Esiin nousi mm. seuraavia kysymyksiä, joihin etsittiin yhdessä ratkaisuja:

- **Miten työhönvalmennukseen osallistuvat asiakkaat valikoituvat? Kuka tekee valinnat?**
  - asiakasvalinnat tehdään yhteistyössä kaikkien asiakkaan kanssa toimivien tahojen kanssa. Kuntouttavan työtoiminnan arjessa saattaa kuntouttavan työtoiminnan työntekijöillä olla realistinen tuntuma asiakkaan arjen toimintakyvystä, motivaatiosta ja etenemisen oikea-aikaisuudesta. Avoin keskustelu asiakkaan, sosiaalihuollon omatyöntekijän, kuntakokeilun omavalmentajan sekä kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan välillä muodostaa pohjan yhteisen ymmärryksen syntymiselle ja ohjaa oikea-aikaisten asiakasvalintojen syntymistä
  - **Kuka tekee aloitteen tuetun työhönvalmennuksen palvelusta?**

- Pilotissa aloitteen palvelukokonaisuudesta teki aikataulullisista syistä kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaaja. Jatkossa tuetun työhönvalmennuksen mahdollisuudesta olisi hyvä kertoa kaikille kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille. Tällöin jatkossa aloite voi tulla keneltä tahansa eli kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaajan lisäksi myös asiakkaalta itseltään, omatyöntekijältä tai omavalmentajalta
  
- **Missä kuntouttavan työtoiminnan vaiheessa asiakas voi siirtyä työhönvalmennukseen?**
  - suositeltavaa on, että asiakas olisi kuntouttavan työtoiminnan nivelvaiheessa ja jatkosuunnitelmien laatiminen olisi ajankohtaista. Toki on aina asiakaskohtaisia eroja riippuen asiakkaan motivaatiosta, toimintakyvystä ja sitoutumisesta jatkosuunnitelmien toteuttamiseen
  
- **Mitä kirjataan aktivointisuunnitelmaan ennen työhönvalmennuksen aloittamista?**
  - aktivointisuunnitelma päivitetään päätettäessä asiakkaan ohjautumisesta tuetun työhönvalmennuksen palveluun. Aktivointisuunnitelmaan kirjataan asiakkaan osallistuminen tuettuun työhönvalmennukseen kuntouttavan työtoiminnan aikana sekä mahdollisuus tuetun työhönvalmennuksen aikana osallistua työkokeiluun tai muihin työhönvalmennukseen liittyviin työllistymistoimiin
  - omavalmentaja voi jo tässä vaiheessa kirjata asiakkaalle puollot työkokeiluun ja palkkatukeen
  
- **Kirjataanko työhönvalmennus asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan kuntouttavassa työtoiminnassa?**
  - työhönvalmennus kirjataan toteuttamissuunnitelmaan, koska asiakas saa osallistua työhönvalmennuksen palveluun kuntouttavan työtoiminnan toimintapäivinä ja työhönvalmennuksen etenemistä seurataan
  
- **Saako asiakas jatkaa työhönvalmennusta pilotin päättyessä?**
  - tämä on asiakaskohtaista; osalla pilottiasiakkaista työhönvalmennus jatkui vielä toisella 3 kuukauden jaksolla

**Miten työkokeilu yhdistetään palvelukokonaisuuteen?**

Pilotoinnin aikana kukaan asiakkaista ei edennyt siihen vaiheeseen, että työkokeilun, kuntouttavan työtoiminnan sekä tuetun työhönvalmennuksen yhdistämistä olisi päästy kokeilemaan käytännön tasolla. Tämä ei ollut Orimattilassa toteutetussa

pilotoinnissa tarkoitukseen; tarkoitus oli mallintaa palvelukokonaisuus. Jatkokehittämissuunnitelmiin on kuitenkin kirjattu myös pilotoida työkokeilun yhdistäminen ja mallintaminen palvelukokonaisuuden osaksi.

□ ***Jos asiakas tarvitsee rikosrekisteriotteen työkokeilua varten, saako hänen hankintaan taloudellista tukea ja mistä? Entä saako matkakuluihin korvausta?***

- jos asiakkaalla on perustoimeentulotukioikeus, hänen kannattaa keskustella tuen tarpeestaan omatyöntekijän kanssa
- myös matkakuluihin ensimmäisen työkokeilukuukauden aikana on mahdollista hakea täydentävää toimeentulotukea omatyöntekijän kautta
- asiakkaalla on mahdollista olla yhtäaikaaisesti kuntouttavassa työtoiminnassa (esim. 1-2 pv/vko) ja työkokeilussa (esim. 3 pv/vko)  
  
→tällöin on kuntakokeilun taholla huolehdittava siitä, että asiakkaalla on 2 maksavaa ja voimassa olevaa lausuntoa. Kela pystyy maksamaan etuutta kahdesta toimenpiteestä päällekkäin.
- asiakas voi siirtyä työkokeiluun ja kuntouttava työtoiminta voidaan tauottaa max. 1 kuukauden ajaksi. Jos työkokeilu jatkuu, kuntouttavan työtoiminnan palvelu päätetään. Asiakkaalla voi tarvittaessa kuitenkin säilyä sosiaalihuollon omatyöntekijän palvelu, jos niin päätetään. Asiakkaan omatyöntekijä voisi tällöin pysyä ajan tasalla tilanteesta ja tukea asiakasta tarpeen mukaan.

□ ***Tehdäänkö uusi aktivointisuunnitelma asiakkaan siirtyessä työkokeiluun?***

- aktivointisuunnitelma tulee päivittää ja kirjata siihen työkokeilun kesto
- omavalmentaja tarkistaa asiakkaan puollot

## 6. SIDOSRYHMIEN KOKEMUKSET PILOTOINNISTA

Laatukriteereihin perustuvan tuetun työhönvalmennuksen pilotoinnin lähestyessä päättymistään, kerättiin kaikilta sidosryhmiltä kokemuksia ja kehittämisideoita yhtenäisen kyselylomakkeen perusteella. Jokainen sidosryhmä (kuntakokeilun omavalmentajat, sosiaalihuollon omatyöntekijät, kuntouttavan työtoiminnan työntekijät sekä ValmennusLehto Oy) kutsuttiin esihenkilöineen puolen tunnin pituiseen teams-haastatteluun, jossa kaikille ryhmille esitettiin samat kysymykset (LIITE 3). Haastattelussa käytettiin kyllä/ei -kysymyksiä sekä avoimen palautteen mahdollisuutta. Yhteenveto sidosryhmien kokemuksista on liitteenä (LIITE 4).



## 6.1 Yhteenvedon tulokset

Kaikki vastaajat olivat yksimielisiä siitä, että palvelukokonaisuudesta on asiakkaalle hyötyä. Yksimielisiä oltiin myös siitä, että palvelukokonaisuus hyödyttää työntekijää. Kukaan vastaajista ei kokenut palvelukokonaisuuden olevan millään tavalla haitaksi asiakkaalle eikä myöskään työntekijälle. Vastaajista 50 % totesi toimintamallista aiheutuneen lisätyötä, mutta kaikki olivat yhtä mieltä siitä, että lisätyön määrä ei ole kohtuuttoman suuri verraten siitä saatavaan hyötyyn.

Toimintatavan jatkamisen ja vakiinnuttamisen näkivät kaikki vastaajat realistisena mahdollisuutena. Enemmän yhteistyötä sidosryhmien välillä kaipasi 50 % vastaajista, toimivana yhteistyön näki 75 % vastaajista. Johdon ja esimiesten sitoutumiseen oli tyytyväisiä 75 % vastaajista.

Avoimessa palautteessa korostuu kaikkien toimijoiden kommentteissa viisi yhteistä tekijää; yhteistyön, tiedonkulun, yhteisen ymmärryksen, asiakasvalintojen oikea-aikaisuuden sekä yhteispalaverien merkitys. Yhteinen tapaaminen nähtiin mielekkääksi ja tärkeäksi jo asiakkaan palvelukokonaisuuden suunnitteluvaiheessa, jotta asiakkaan kanssa saavutetaan yhteinen käsitys tavoitteista, aikatauluista sekä keinoista.

Yhteistyön tulee olla vahvaa, ajantasaista ja yksimielistä tukeakseen asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla. Palvelukokonaisuutta on mahdotonta toteuttaa ilman sidosryhmien yhteistä tahtotilaa ja asiakkaan kuuntelemista. Tiedonkulku eri toimijoiden sekä asiakkaan välillä on erittäin tärkeää, jotta pystytään luomaan yhteistä suunnitelmaa ja pyritään etenemään yhtenäisesti.

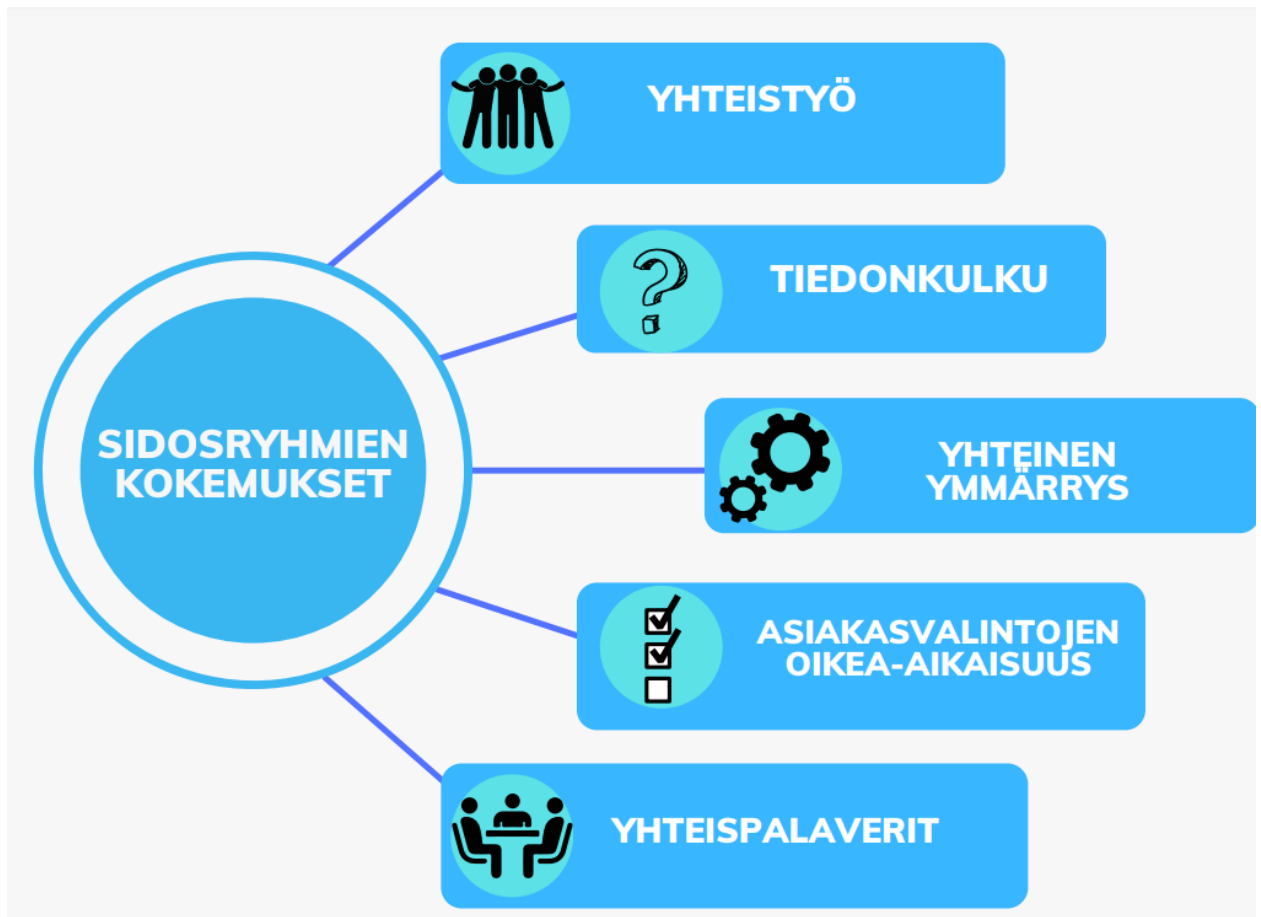
Pilotin palautekeskusteluissa nousi esille valmennuspalvelun tuottajan tulospalkkaus. Hämeen ELY-keskukselta tarkennettiin rahoituskehityksen sisältöä ja rakennetta. Kunnilta tulee painetta palvelun tuloksellisuuteen, joten rahoituskehitys tulee todennäköisesti pysymään nykyisellään; se on myös yleinen hankintamalli ELY-keskuksen hankinnoissa. Pilotointiin osallistuminen aiheutti palveluntuottajalle ylimääräistä työtä esim. yhteistyöpalaveriinkin osallistumisen myötä. Tämä huomioitiin pilottiin valikoituneen palveluntuottajan palkkiossa ja ELY-keskuksen mukaan rahoitusta voidaan pitää riittävänä.

Rahoitus muodostuu kolmesta osuudesta:

- aloituspalkkio
- ohjauspalkkio (sairausloma, eläke, työkokeilu...)
- tulospalkkio (työllistyminen avoimille markkinoille)

Eri palkkio-osuiden ehdot täyttyvät palveluntuottajan ja ELY-keskuksen välisen sopimuksen mukaisesti huomioiden myös asiakkaan etenemisen vaiheet.

Rahoituskehityksestä voidaan myös todeta, että oikea-aikainen asiakasvalinta on ratkaisevassa asemassa tuetun työhönvalmennuksen palvelua harkitessa. Asiakas saa tästä palvelukokonaisuudesta täyden hyödyn itselleen ollessaan oikea-aikaisesti oikeassa palvelussa.



KUVIO 6. Sidosryhmien palautteissa esille nousseet teemat.

Orimattilan pilotin asiakasvalinnoissa korostui asiakkaan halu ja motivaatio osallistua kokeiluun. Asiakasvalinnoissa ei hankkeen taholta painotettu voimakkaasti asiakkaan mahdollisuuksia edetä työhönvalmennuksen kautta työllistymistä edistäviin toimiin, esimerkiksi työkokeiluun. Tavoitteena oli todentaa käytännössä, kuinka usean eri palvelun ja toimijan verkostosta saadaan samanaikaisesti muodostettua toimiva ja asiakkaalle hyötyä tuottava palvelukokonaisuus.

Palauttekeskusteluissa nousi toimintamallin jatkoa ajatellen esille oikea-aikaisten asiakasvalintojen merkitys. Asiakasvalinnan merkitystä korostettiin kaikissa palautteissa. On monia tunnusmerkkejä, jotka tulee ottaa huomioon pohdittaessa, onko tuettu työhönvalmennus asiakkaalle soveltuva seuraava vaihe vai olisiko se jokin muu palvelu. Koska asiakasvalintojen oikea-aikaisuus on selkeästi tärkeä ja merkityksellinen vaihe, ryhdyttiin hankkeessa kehittämään tunnistamisen työkaluja ammattilaisten työskentelyä tukemaan. Näitä hankkeessa opiskelijatyönä kehitettyjä menetelmiä ovat mm. asiakasprofiilit sekä tunnistamisen tarkistuslista. Visualisoimme myös asiakasprofiilin kautta kuvatun asiakaslähtöisen palvelupolun palvelukokonaisuudessa.

## 7. AMMATTILAISTEN TUKEMINEN PALVELUKOKONAISUUDEN KÄYTTÖÖNOTOSSA

Sidosryhmien kanssa käytyjen keskustelun sekä pilotoinnin kokemusten pohjalta todettiin tarve tukea ja vahvistaa ammattilaisia palvelukokonaisuuden käyttöönotossa sekä asiakkaan tarpeen tunnistamisessa. Asiakkaan oikea-aikaisuuden tunnistamisen tueksi luotiin arjen käytännön työkaluja, esimerkiksi asiakasprofiilit ja tarkistuslista tunnistamisen työkaluksi. Prosessikaavion ja näkökulmataulukon kautta tuodaan näkyväksi toimijoiden rooleja ja yhteistyötä.

### 7.1 Segmentointi ja asiakasprofiilit

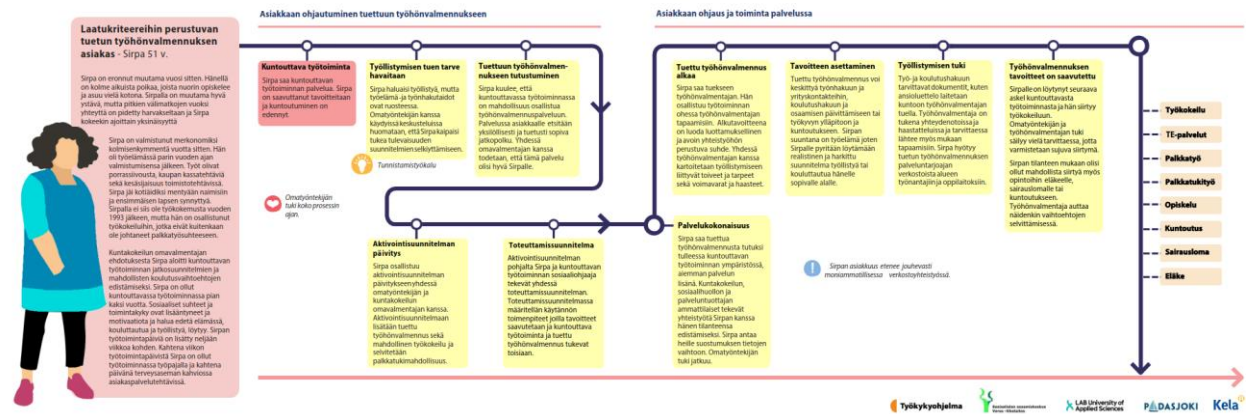
Segmentoinnin avulla vastataan samankaltaisten asiakkaiden tarpeisiin mahdollisimman samalla tavalla ja kohdistetaan resursseja oikeaan suuntaan. Segmentointi edesauttaa palvelujen tuotteistamista; se auttaa jäsentämään sekä palveluprosessia että palveluja ja ratkaisemaan millaisia edellytyksiä toiminnalta vaaditaan. Perustana segmennoinnissa ovat asiakkaiden arvostukset, tarpeet sekä tavat toimia. Segmentointi on erilaisten asiakasryhmien tunnistamista ja valintaa, jossa asiakkaiden tarpeet ja arvostukset yhdistetään asiakasymmärrykseen. (Jokinen, T. 2021.)

Segmentointi ja asiakasprofiilien luominen ovat tärkeitä elementtejä antamaan kuvaa asiakasarkkityypeistä ja tukemaan ammattilaisen ymmärrystä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden ohjautumisesta tuetun työhönvalmennuksen palveluun. Asiakasprofiilit auttavat syventämään asiakasymmärrystä ja visualisoimaan asiakkaiden erilaisia elämäntilanteita, haasteita sekä vahvuuksia.

Palvelukokonaisuuden asiakasprofiilit ovat muodostuneet sosiaalihuollon omatyöntekijyyden tuomasta kokemuksesta kuntouttavaan työtoimintaan ohjautuvien asiakkaiden taustoista ja elämäntilanteista. Asiakasprofiilit on tarkistettu ja viimeistelty sosiaalihuollon omatyöntekijöiden kanssa vastaamaan todellisuutta. Asiakasprofiilien pohjalta on luotu kolme asiakasprofiilia, jotka ovat toimintamallin liitteenä. Asiakasprofiilit (LIITE 5) on luotu osana LAB ammattikorkeakoulun erikoistumiskoulutuksen (Monialainen osaaminen sosiaali- ja terveysalan digilisaation kehittämistä) kehittämistehtävää, johon osallistui kolmen opiskelijan ryhmä. Yksi opiskelijoista työskenteli TTO-hankkeessa projektityöntekijänä.

### 7.2 Asiakaslähtöinen palvelupolku

Asiakaslähtöinen palvelupolku on visualisoitu asiakasprofiilin pohjalta (LIITE 6). Asiakaspolun laadinnassa on huomioitu eri toimijoiden tehtävät asiakkaan palvelukokonaisuuden matkalla. Visuaalisen palvelupolun tarkoituksena on syventää ammattilaisen ymmärrystä palvelukokonaisuuden vaiheista. Ammattilainen voi käyttää sitä myös asiakastyössään visuaalisena työkaluna esitellessään palvelukokonaisuuden toimintaperiaatteita asiakkaalle.



KUVIO 7. Asiakaslähtöinen palvelupolku.

### 7.3 Tarkistuslista tunnistamisen työkaluna

Sidosryhmien kanssa pidetyssä pilotin päätöstilaisuudessa nostettiin vahvasti esille asiakkaan oikea-aikaisuuden tunnistaminen ja pohdittiin keinoja, joilla sitä voitaisiin tukea. Tältä pohjalta syntyi idea tunnistustyökalun luomisesta. Tarkistuslistaan on kerätty asioita, joita ammattilainen voi asiakaskohtaisesti tarkastella ohjatessaan asiakasta tuetun työhönvalmennuksen palveluun. Toki asiakkaat ovat aina yksilöitä, eikä ole tarkoituskään, että kaikki tunnusmerkit täytyisivät. Tarkistuslista saattaa kuitenkin antaa suuntaa päätöksen tekemiselle. Tunnistamisen tarkistuslistassa on lueteltuna ominaisuuksia ja piirteitä, joita asiakasvalinnoissa tulisi ottaa huomioon. Tunnistustyökalun osa-alueet on jaettu kolmeen ryhmään:

- ❖ asiakkaan motivaatio ja asenne
- ❖ palvelun oikea-aikaisuus ja tarve
- ❖ elämäntilanne

Tunnistamisen työkalu (LIITE 7) on luotu osana LAB ammattikorkeakoulun erikoistumiskoulutuksen (Monialainen osaaminen sosiaali- ja terveystieteiden digilisaation kehittämistä) kehittämistehtävää, johon osallistui kolmen opiskelijan ryhmä.

## Tuettu työhönvalmennus

### - asiakkaan valmiuksien ja edellytysten arviointi -

Motivaatio ja asenne	Oikea-aikaisuus ja tarve	Elämäntilanne
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ halu ja valmiudet edetä tilanteessaan</li> <li>✓ valmius pitkäjännitteeseen työskentelyyn</li> <li>✓ positiivinen asenne työllistymistä kohtaan</li> <li>✓ työllistymisen näkökulma edellä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ kuntoutuminen hyvässä vaiheessa</li> <li>✓ valmius ottaa apua vastaan</li> <li>✓ oikea-aikainen palvelumuoto</li> <li>✓ kuntouttavan työtoiminnan nivelvaihe lähellä tai</li> <li>✓ pitkä periodi kuntouttavassa työtoiminnassa</li> <li>✓ kuntouttavan työtoiminnan toimintapäiviä 3-4 /vko</li> <li>✓ mukana seinättömien pajojen työtoiminnassa</li> <li>✓ tuen tarve jatkosuunnitelmien ja suunnan löytymisessä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ vuorokausirytmä</li> <li>✓ psyykkinen ja fyysinen hyvinvointi</li> <li>✓ päihteettömyys / päihteiden käyttö hallinnassa</li> <li>✓ vakaa elämäntilanne</li> </ul>

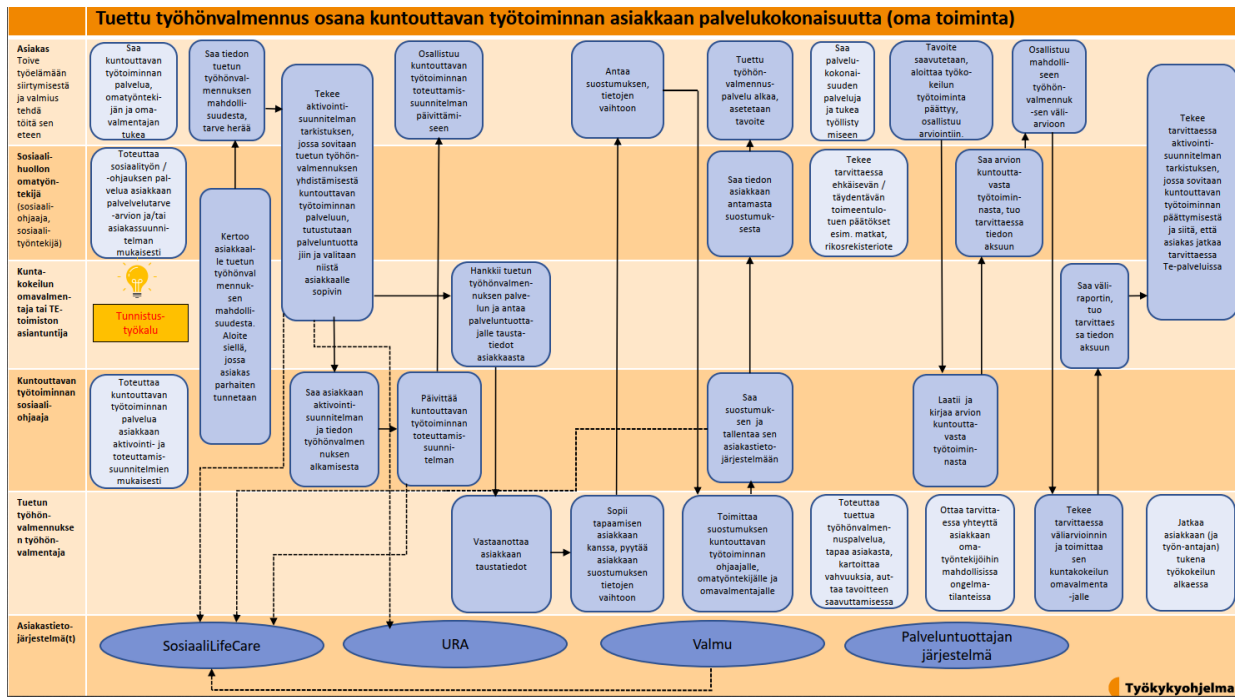



KUVIO 8. Tarkistuslista tunnistamisen työkaluna. 2022.

#### 7.4 Prosessikuvaus

Toimintamallin käytettävyyden tärkeä elementti on prosessikuvaus. Prosessikuvauksen kautta saadaan kuvatuksi palvelukokonaisuuden vaiheet, eri organisaatioissa toimivien ammattilaisten roolit ja tehtävät palvelukokonaisuudessa sekä se, miten tehtävät liittyvät toisiinsa prosessin aikana.

Hankkeessa laaditussa prosessikuvauksessa (LIITE 8) on visualisoitu työvaiheet, joita tarvitaan palvelukokonaisuuden toteuttamisen ehtoina. Prosessikuvaus tuo näkyväksi myös sen, että kaikkien palvelukokonaisuutta tuottavien tahojen on toimittava yhteistyössä asiakkaan hyväksi. Asiakkaalle sinänsä ei prosessikuvauksella ole merkitystä; tärkeintä on, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut mahdollisimman jouhevasti ja viiveettä.



KUVIO 9. Prosessikuvaus.

## 7.5 Näkökulmatalukko

Toimintamallin suunnittelun ja jäsentelyn tukena hankkeessa käytettiin näkökulmatalukkoa (LITE 10). Näkökulmatalukon avulla pyrittiin tuomaan esille eri toimijoiden rooleja ja työnjakoa. Näkökulmatalukko tuo visuaalisesti nähtäväksi, kuinka monia eri organisaatioita, rooleja, lakeja ja asetuksia palvelukokonaisuuteen kuuluu. Kaikilla toimijoilla on kuitenkin yhteinen päämäärä toimia asiakkaan edun mukaisesti ja edistää tämän kokonaistilannetta.

## 8. ASIAKASKOKEMUKSET PILOTOINNISTA

Laatukriteereihin perustuvan tuetun työhönvalmennuksen pilotointiin osallistui pilotin alussa viisi asiakasta. Pilotoinnilla haettiin mahdollisuutta kuvata palvelukokonaisuuden toimivuutta, mahdollisia hallinnollisia esteitä ja käytännön ongelmaratkaisuja. Pilotin tavoitteeksi ei asetettu asiakkaiden työllistymistä vaan haluttiin testata, onko mahdollista muodostaa palvelukokonaisuus siten, että te-hallinnon palvelua viedään sosiaalihuollon palvelun sisälle. Näin haluttiin tuottaa asiakkaalle mahdollisimman eheä ja sujuva palvelukokonaisuus, joka antaa asiakkaalle mahdollisimman paljon tukea sekä edistää siirtymien sujuvuutta palvelujen välillä. Tavoitteena oli myös palvelukokonaisuuden mallintaminen.

Asiakaskokemusta kerättiin Orimattilan työpajalla pilotin loppuvaiheessa, jolloin paikalla oli kolme pilotointiin osallistunutta asiakasta. Asiakkaat olivat kokeneet työhönvalmennuksen hyväksi palveluksi ja asiakkaiden kokemukset olivat positiivisia. Työhönvalmennus oli antanut uutta ajattelemisen aihetta, osalla se oli vahvistanut niitä mieltä, joita asiakkaalla oli edeltävästi jo ollutkin. Asiakkaat olivat mielellään ottaneet lisätukea vastaan, kukaan ei kokenut työhönvalmennusta liian raskaaksi tai aikaa

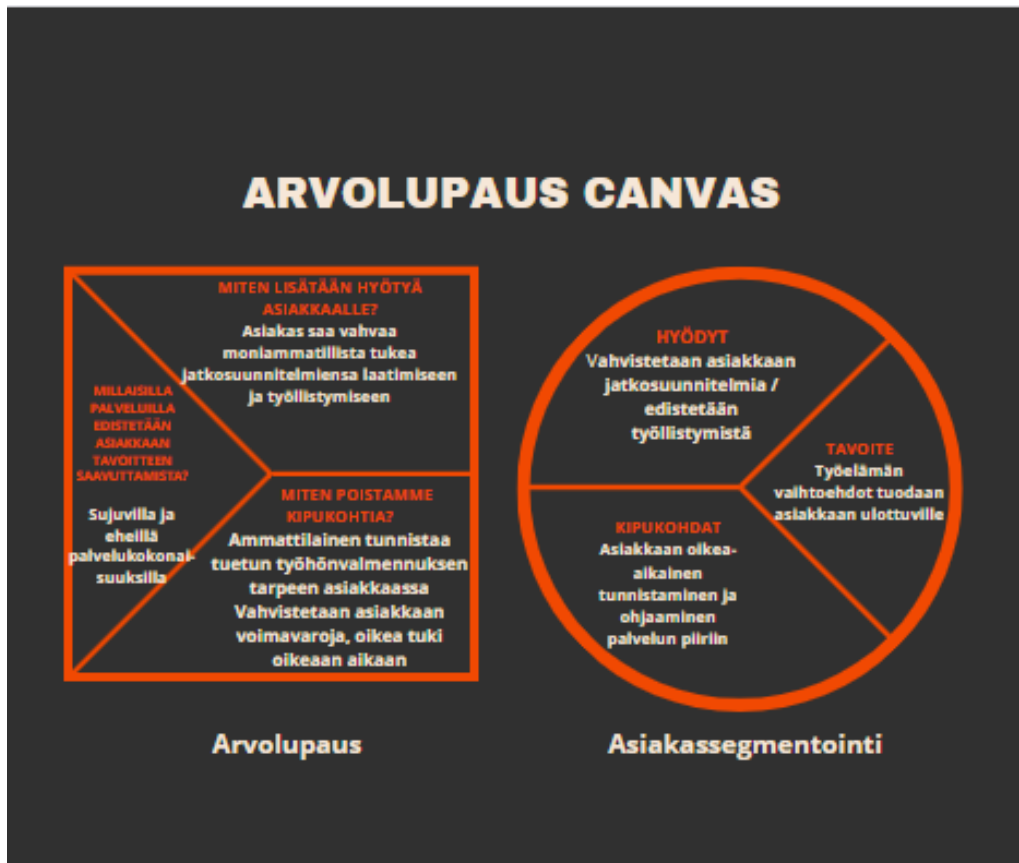
vieväksi palveluksi. Asiakkaat kokivat saaneensa siitä ennako-odotuksiaan enemmän hyötyä.

Pilotin päättyttyä kutsuttiin siihen osallistuneet viisi asiakasta fokusryhmähaastatteluun Orimattilan työpajalle. Paikalle tapaamiseen saapui yksi asiakas. Asiakas kertoi saaneensa tukea ja vahvistusta omille jatkosuunnitelmilleen, jotka aiemmin olivat olleet hapuilevia ja epävarmoja. Asiakas kertoi myös, että itsenäinen työnhaku ja siihen liittyvät yhteydenotot työnantajatahoihin olisivat tuntuneet yksin tehtävinä mahdottomilta. Asiakkaalla oli tarve vahvaan tukeen ja sellaista hän koki saaneensa. Kysyttäessä kokeeko asiakas, että vastaavasta palvelukokonaisuudesta voisi olla etua myös muille asiakkaille, hän vastasi voivansa suositella sitä muillekin, koska itse oli saanut siitä apua. Asiakkaan mukaan vahvuuksien nostaminen esiin antoi myös hänelle itselleen vahvempaa kuvaa osaamisestaan ja kykenemisestään.



KUVIO 10. Asiakkaiden kokemuksia laatukriteereihin perustuvasta tuetusta työhönvalmennuksesta Orimattilan työpajalla.

Asiakaskokemus koottiin ja jatkotyöstettiin arvolupaus canvasin avulla:



KUVIO 11. Arvolupaus canvas.

Arvolupaus canvasin avulla kiteytettiin ymmärrystä asiakkaiden tarpeesta ja tavoitteista. Tavoitteena laatukriteereihin perustuvassa tuetussa työhönvalmennuksessa on saada monipuolisesti työelämän tarjoamat vaihtoehdot kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan ulottuville. Hyötynä saavutetaan asiakkaan jatkosuunnitelmien vahvistaminen sekä työllistymisen edistämisen näkökulma. Kipukohtana ovat palvelukokonaisuuden tuntemattomuus koko maakunnan alueella sekä asiakkaiden oikea-aikainen ohjaaminen palvelun piiriin. Ratkaisuna näihin asiakkaan tavoitteisiin ja kipukohtiin on tarjota sujuvia ja eheitä palvelukokonaisuuksia, moniammatillista tukea asiakkaalle sekä vahvistaa tuetun työhönvalmennuksen tuen tarpeen tunnistamista. Arvolupaus canvas kuvastaa asiakkaan tarpeeseen vastaamista Orimattilassa pilotoidun palvelukokonaisuuden avulla.

## 9. LAATUKRITEERIT OSANA PALVELUNTUOTTAJAN TOIMINTAA

Laatukriteereihin perustuvan tuetun työllistymisen työhönvalmennuksen keskeiset periaatteet on kirjattu laatukriteereihin, joita on 25 kappaletta. Laatukriteeristö on tuottanut yhdysvaltalainen IPS Employment Center. Laatukriteerit (LIITE 1) on suomennettu ja ruotsinnettu IPS-kehittämishankkeessa, joista ne on edelleen muotoiltu sopimaan Työkykyohjelman kohderyhmille. (Terveystieteiden tutkimuskeskus THL 2022.)

TTO-hankkeen ja Hämeen ELY-keskuksen yhteisissä tapaamisissa sovittiin auditoinnin toteuttamisesta alueen tuetun työhönvalmennuksen palveluntuottajille liittyen



laatukriteereiden täyttymiseen. Auditoinnin suorittivat ELY-keskuksen asiantuntijat. Laatukriteereihin perustuvaa tuettua työhönvalmennusta Orimattilan työpajalla tuottanut ValmennusLehto Oy osallistui auditointiin. Tulokset luovutettiin ValmennusLehto Oy:n suostumuksella TTO-hankkeen käyttöön. Tuloksista laadittiin yhteenveto, joka on toimintamallin liitteenä (LIITE 9). ValmennusLehto Oy:n pistemäärä on 89, joka kuvastaa hyvää, kohtalaista tasoa. Kaikilta osiltaan laatukriteerit eivät sellaisenaan soveltuneet kuvaamaan palveluntuottajan tuottamaa tuetun työhönvalmennuksen palvelua. Mm. kohta 4 ”työhönvalmennuksen ja psykiatrisen hoidon yhteen sovittaminen toteutuu tiimityöskentelyn kautta” sekä kohta 5 ”palveluiden yhteensovittaminen toteutuu tiiviin tiimityöskentelyn kautta” eivät ole soviteltavissa tähän konseptiin. Epärelevantit osiot luonnollisesti vaikuttavat pisteytyksen lopputulemaan, mutta kaikkiaan ValmennusLehto Oy:n suorittaman palvelun voidaan todeta olevan selkeästi tuettua työhönvalmennusta.

ValmennusLehto Oy:n tuloksista on tulkittavissa, että palvelu on kokonaisvaltaista toteuttaen kaikkia viittä työhönvalmennuksen vaihetta (palveluun hakeutuminen ja sopiminen asiakkaan kanssa, osaamisen kartoittaminen ja ammatillinen profilointi, nopea työnetsintä avoimilta työmarkkinoilta, tuesta sopiminen työnantajan kanssa, työsuhteen ylläpitämisen tuki sekä tuki työssä ja työn ulkopuolella). Lisäksi yhteistyö asiakkaan työllistymistä tukevien yhteistyötahojen kanssa oli vahvaa, kuten myös asiakkaan yksilöllinen ja räätälöity tukeminen.

Myös asiakkaat ovat arvostaneet henkilökohtaista ja yksilöllistä tukea, joka näin ollen toteutuu myös laatukriteereiden puitteissa.

## 10. JATKOKEHITTÄMISEHDOTUKSIA

Laatukriteereihin perustuvan tuetun työhönvalmennuksen pilotointi nosti esiin monia kysymyksiä, haasteita ja selviteltäviä käytännön asioita. Yhteisen tahtotilan, innostuksen ja pohdinnan myötä löydettiin näihin kysymyksiin ratkaisuehdotuksia ja päästiin etenemään suunnitelmassa.

Pilottiin osallistuneiden asiakkaiden kohdalla kehittämistarpeeksi todettiin, etteivät kaikki pilottiin valikoituneet asiakkaat välttämättä olleet vielä työllistymisen vaiheessa. Tosin hankkeen taholta ei tavoiteltukaan työllistymisaskeleita, vaan pyrittiin kuvaamaan toimintamalli tälle yhteiskehittämisen muodolle.

TTO-hanke päättyy vuoden 2022 lopussa, mutta hankkeessa kehitettyjä malleja kehitetään Työkykyohjelman laajennushankkeessa vuosina 2023-2024.

Palvelukokonaisuuden kehittämisen osalta jatkosuunnitelmissa on

- 1. lisätä ammattilaisten tietoa kehitetystä palvelukokonaisuudesta ja sen myötä edistää palvelukokonaisuuden käyttöä**
- 2. pilotoida tunnistamistyökalua ja ohjata ammattilaisia oikea-aikaiseen asiakasvalintaan tunnistamisen työkaluja tukena käyttäen**
- 3. kuvata asiakkaan siirtyminen palvelukokonaisuudessa työkokeiluun**

**4. pilotoida asiakkaan jälkikontaktointia sosiaalihuollossa****5. pilotoida työkyvyn arviointi työelämässä-palvelua**

Pilotoinnin tuloksena tuotettua toimintamallia on tarkoitus juurruttaa ja jatkojalostaa koko hyvinvointialueelle. Tätä työtä jatketaan Työkykyohjelman laajennushankkeessa v. 2023 – 2024.

Uutena pilotoitavana kohteena hankkeessa on noussut mahdollisuus jälkikontaktointiin sosiaalihuollon palveluissa. Kuntouttavan työtoiminnan päätyttyä ja asiakkaan siirryttyä TE-palveluissa eteenpäin (esim. työkokeilu) sosiaalihuollon omatyöntekijän asiakkuus useissa tapauksissa päättyy. Vahvistaisiko asiakkaan tilannetta, jos omatyöntekijä kontaktoisi asiakasta esimerkiksi 1-3 kuukauden kuluttua ja tarkistaisi asiakkaan kokonaistilanteen? Voisiko asiakkaan lipeämisen palvelujen väliin estää ja jouduttaa palvelujen piiriin pääsemistä, jos eteneminen ei ollutkaan sujunut alkuperäisen suunnitelman mukaisesti?

Orimattilan työpajalla toteutetun tuetun työhönvalmennuksen pilotoinnin aikana kukaan asiakas ei ehtinyt etenemään niin nopeasti, että olisimme konkreettisesti päässeet mallintamaan asiakkaan siirtymän kuntouttavan työtoiminnan ohella myös työkokeiluun. Kelalta varmistetun tiedon mukaan on täysin mahdollista, että asiakkaalla on samanaikaisesti kaksi maksavaa lausuntoa; toinen kuntouttavasta työtoiminnasta ja toinen työkokeilusta. Näiden palvelujen päällekkäin yhteensovittamista pyrimme kokeilemaan käytännössä Työkykyohjelman laajennushankkeen aikana v. 2023 -2024. Alla mainittuja versioita työkokeilun sovittamisesta palvelukokonaisuuteen selviteltiin hankkeen pilotoinnin aikana, mutta niitä ei päästy vielä käytännössä testaamaan:

- Asiakkaan siirtyessä työkokeiluun päivitetään aktivointisuunnitelma ja sovitaan työkokeilun aloitusajankohta sekä kesto. Kuntouttava työtoiminta voidaan laittaa tauolle max. 1 kuukauden ajaksi. Jos asiakkaan työkokeilu jatkuu, päätetään kuntouttavan työtoiminnan palvelu. Asiakkaalla on tarvittaessa mahdollisuus jatkaa sosiaalihuollon asiakkuutta ja kontakti omatyöntekijän kanssa voi pysyä edelleen.
- Asiakas voi myös siirtyä työkokeiluun esimerkiksi 3 päivää viikossa ja samanaikaisesti jatkaa kuntouttavassa työtoiminnassa 1-2 päivää viikkoa kohden. Tässä vaihtoehdossa on huomioitava, että asiakkaalla tulee olla 2 maksavaa lausuntoa kuntakokeilun taholta; sekä kuntouttavasta työtoiminnasta että työkokeilusta. On myös pyrittävä varmistamaan, että asiakkaan voimavarat riittävät samanaikaisesti työkokeiluun ja kuntouttavaan työtoimintaan. Jatkossa pohdittavaksi asiaksi nousee myös mahdollisuus tuottaa kuntouttava työtoiminta tässä kokonaisuudessa etävalmennuksena.

Samanaikaisten palvelujen (työkokeilu + kuntouttava työtoiminta) vaihtoehto voisi tuoda asiakkaalle turvaa ja uskallusta etenemiseen, kun reitti turvalliseen ja tuttuun kuntouttavaan työtoimintaan olisi auki samanaikaisesti, kun kokeillaan muita työllistymistoimia.

Hämeen ELY-keskuksen kanssa käydyissä keskusteluissa nousi esille uusi palvelu, jota tuetun työhönvalmennuksen palveluntuottaja ValmennusLehto Oy tarjoaa eli

työelämässä tapahtuva työkyvyn arviointi. Palvelu kohdistuu joko työpaikalla tai kuntouttavassa työtoiminnassa tapahtuvaan toimintakyvyn ja osaamisen kartoitukseen.



KUVIO 12. Työkyvyn arviointi työelämässä. ValmennusLehto Oy 2022.

Asiakkaan työkyvyn arviointi työelämässä -palvelua voitaisiin mahdollisesti pilotoida Työkykyohjelman laajennushankkeessa v. 2023 – 2024. Tästä pilotointimahdollisuudesta neuvotteluja jatketaan vuoden 2023 aikana Hämeen ELY-keskuksen kanssa. Hämeen ELY-keskuksen näkökulmasta palvelu on tällä hetkellä vielä vajaakäytöllä ja pilotoinnin avulla sitä päästäisiin testaamaan käytännössä.

Kaikissa edellä mainituissa kehittämistoimissa on oleellisen tärkeitä luoda yhteinen tahtotila, jossa sidosryhmien ja asiakkaiden välillä vallitsee avoin, vuorovaikutuksellinen ilmapiiri. Laatukriteereihin perustuvan tuetun työhönvalmennuksen pilotoinnin aikana päästiin siinä hyvään alkuun. Vankalle perustalle on helppo alkaa rakentamaan uutta!

## 11. YHTEENVETO

Laatukriteereihin perustuvan tuetun työhönvalmennuksen toimenpiteiden toteuttaminen hankkeessa kohtasi alkuvaiheessa haasteita. Erittäin antoisan ja ketterän yhteistyön avulla päästiin kuitenkin toimenpiteissä eteenpäin. Kiitos tästä kuuluu Hämeen ELY-keskuksen ja TE-hallinnon lisäksi palvelukokonaisuutta toteuttaneille sidosryhmille ja asiakkaille.

Perinteisesti organisaatiot tuottavat palveluja yksin, oman tehtävänsä mukaisesti, kukin omille asiakkailleen. Myös työn tuloksia tarkastellaan oman organisaation näkökulmasta siten, että huomio on oman palvelun vaikutuksessa asiakkaan tilanteeseen. Usein eri

organisaatioiden tavoite on kuitenkin yhteinen. Orimattilan pilotissa palvelut tuotettiin yhdessä. Palvelukokonaisuuden toteuttamiseen osallistuneilla tahoilla oli asiakkaan kanssa yhteinen tavoite ja kukin taho hoiti oman osuutensa tavoitteen saavuttamisessa. Asiakkaan kannalta ei ole juurikaan merkitystä sillä, kuka palvelun tuottaa, kunhan kokonaisuus toimii ja asiat hoituvat sujuvasti. Myös tuloksen kannalta ei ole merkitystä sillä, kenen ansiosta tavoite saavutettiin. Kyse on yhteisestä onnistumisesta ja yhteisen tavoitteen saavuttamisesta yhdessä.

Hankkeessa tuotettiin yhteistyön tuloksena erittäin havainnollistava ja dokumentoitavissa oleva kuvaus tuetun työhönvalmennuksen yhdistämisestä kuntouttavan työtoiminnan palveluun. "Tuettu työhönvalmennus osana kuntouttavaa työtoimintaa" -toimintamallin lisäksi saimme kokemusta siitä, mitä yhteiskehittäminen yli organisaatorajojen voi parhaimmillaan olla. Kaikilla osapuolilla oli yhteinen tahtotila edistää asiakkaiden etua ja etenemistä työllistymisen ja jatkosuunnitelmien matkalla. Rakentavat ideat pilotissa mukana olleilta sidosryhmiltä on huomioitu toimintamallin luomisessa ja pistetty korvan taakse myös jatkokehittämistä varten.

On ollut ilo huomata, että palvelukokonaisuus on ollut käytännön työvälineenä myös pilotoinnin ulkopuolella. Asiakkaan tarve on huomioitu ammattilaisten taholta ja vastattu tarpeeseen oma-aloitteisesti palvelukokonaisuuden käyttöön otolla.

Kuten pilotoinnin onnistumisessa, myös koko toimenpiteessä merkittävässä osuudessa olivat asiakkaiden lisäksi toimijoiden halukkuus yhteistyöhön. On erittäin lupaava asetelma, että eri toimijat ovat valmiita tekemään yhteistä työtä asiakkaan edun tavoittamiseksi. Näissä lähtökohdissa on hyvä lähteä toteuttamaan jatkosuunnitelmia sekä edistämään toimintamallin juurruttamista. Kehittämistyön keskiössä tulee aina muistaa pitää tärkein eli asiakas. Pystyäksemme kehittämään palveluja asiakkaiden tarpeiden mukaiseen suuntaan, on asiakkaiden oltava mukana yhteiskehittämisen matkalla. Toteuttaessamme laatukriteereihin perustuvan tuetun työhönvalmennuksen kokonaisuutta teimme yhteistyötä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden sekä henkilökunnan kanssa Orimattilan lisäksi myös muissa yksiköissä. Saimme arvokasta tietoa palvelujen nykytilasta, toimijoiden rooleista, asiakaskokemuksesta sekä asiakkaiden odotuksista.

Hedelmällistä, avointa ja vuorovaikutteista yhteistyötä pyrimme jatkossakin ylläpitämään kehittämistyömme perustana. Tästä on hyvä jatkaa!

## LÄHTEET

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus ELY, 2022. <https://www.ely-keskus.fi/ely-keskukset>

Jokinen, T. Palvelumuotoilun hyödyntäminen palvelujen kehittämisessä. Metropolia ammattikorkeakoulu. YAMK opinnäytetyö. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/501864/Jokinen\\_Timo.pdf?sequence=2](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/501864/Jokinen_Timo.pdf?sequence=2)

Liukko, Eeva. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL. Palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen määrittely, ohjaus ja seuranta. 2021. <https://pohjois-pohjanmaanhyvinvointialue.fi/wp-content/uploads/2022/01/popsote-ikaohjelma-eeva-liukko-17.3.21.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriö STM, 2022. <https://stm.fi/sosiaalipalvelut>

Työ- ja elinkeinoministeriö, Hämeen TE-toimisto, työllisyyden kuntakokeilu, 2022. <https://toimistot.te-palvelut.fi/tyollisyyden-kuntakokeilu>

Tuettu työhönvalmennus. Vates-säätiö sr, 2022. <https://www.vates.fi/kehittamistoiminta/tuettutyollistyminen.html>

Laatukriteereihin perustuva työhönvalmennus. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, THL. 2022. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/tyokykyohjelma/tuetun-tyollistymisen-menetelmat/laatukriteereihin-perustuva-tyohonvalmennus>

Tuettu työhönvalmennus. ValmennusLehto Oy, 2022. <https://www.valmennuslehto.fi/tuettu-tyohonvalmennus/>

Työkyvyn arviointi työelämässä. ValmennusLehto Oy, 2022. <https://www.valmennuslehto.fi/tyoelamassa-tapahtuvan-tyokyvyn-arviointi/>

## KUVALÄHTEET

KUVIO 1. Tuetun työhönvalmennuksen työhönvalmentaja asiakkaan tukena. Tuetusti työhön ja osallisuuteen Päijät-Hämeessä -hanke. 2022.

KUVIO 2. Laatukriteereihin perustuvan työhönvalmennuksen arvot ja vaiheet. THL. 2022. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/tyokykyohjelma/tuetun-tyollistymisen-menetelmat/laatukriteereihin-perustuva-tyohonvalmennus>

KUVIO 3. Laatuksiteereihin perustuvan tuetun työllistymisen työhönvalmennus. THL. 2022. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/tyokykyohjelma/tuetun-tyollistymisen-menetelmat/laatuksiteereihin-perustuva-tyohonvalmennus>

KUVIO 4. Laatuksiteereihin perustuvan tuetun työhönvalmennuksen toimenpiteen kehittämisvaiheet v. 2022. Tuetusti työhön ja osallisuuteen Päijät-Hämeessä -hanke. 2022.

KUVIO 5. Laatuksiteereihin perustuvan tuetun työhönvalmennuksen pilotoinnin sidosryhmät ja yhteistyö. Tuetusti työhön ja osallisuuteen Päijät-Hämeessä -hanke. 2022.

KUVIO 6. Sidosryhmien palautteissa esille nousseet teemat. Tuetusti työhön ja osallisuuteen Päijät-Hämeessä -hanke. 2022.

KUVIO 7. Tarkistuslista tunnistamisen työkaluna. 2022. Tuetusti työhön ja osallisuuteen Päijät-Hämeessä -hanke. 2022.

KUVIO 8. Asiakkaiden kokemuksia laatuksiteereihin perustuvasta tuetusta työhönvalmennuksesta Orimattilan työpajalla. Tuetusti työhön ja osallisuuteen Päijät-Hämeessä -hanke. 2022.

KUVIO 9. Prosessikuvaus. Tuetusti työhön ja osallisuuteen Päijät-Hämeessä -hanke. 2022.

KUVIO 10. Asiakkaiden kokemuksia laatuksiteereihin perustuvasta tuetusta työhönvalmennuksesta Orimattilan työpajalla. Tuetusti työhön ja osallisuuteen Päijät-Hämeessä -hanke. 2022.

KUVIO 11. Arvolupaus canvas. Tuetusti työhön ja osallisuuteen Päijät-Hämeessä -hanke. 2022.

KUVIO 12. Työkyvyn arviointi työelämässä. ValmennusLehto Oy. 2022. <https://www.valmennuslehto.fi/tyoelamassa-tapahtuvan-tyokyvyn-arviointi/>

## LIITTEET

Laatukriteerit (THL)	LIITE 1
Suostumuslomake	LIITE 2
Palautekeskustelupohja Orimattilan sidosryhmille	LIITE 3
Yhteenveto sidosryhmien kokemuksista	LIITE 4
Asiakasprofiilit	LIITE 5
Asiakaslähtöinen palvelupolku	LIITE 6
Tarkistuslista tunnistamisen työkaluna	LIITE 7
Prosessikuvaus	LIITE 8
ValmennusLehto Oy / laatukriteerien yhteenveto	LIITE 9
Näkökulmataulukko	LIITE 10



# Työkykyohjelma

## Laatukriteereihin perustuvan tuetun työllistymisen työhönvalmennuksen laatukriteerit

Arvioitsija:

Päivämäärä:

Paikka:

Kokonaispisteet:

**Ohje:** Laatukriteerien toteutumista arvioidaan haastattelemalla ja havainnoimalla. Lisäksi arvioitsija tutustuu asiakastyötä ja hallintoa koskevaan dokumentaatioon. Arvioitsija ympyröi kunkin kriteerin kohdalta yhden pistemäärän.

### Kriteerit

### Pisteet

#### Palvelun henkilöstö

##### 1. Asiakasmäärä:

Työhönvalmentajilla on yksilölliset asiakasmäärät.

Suurin asiakasmäärä kokoaikaiselle työhönvalmentajalle on 20 asiakasta.

Suhdeluku: 31–40 asiakasta yhtä

työhönvalmentajaa kohden.

3 = Suhdeluku: 26–30 asiakasta yhtä

työhönvalmentajaa kohden.

4 = Suhdeluku: 21–25 asiakasta yhtä

työhönvalmentajaa kohden.

5 = Suhdeluku: enintään 20 asiakasta yhtä

työhönvalmentajaa kohden.

1 = Suhdeluku: 41 asiakasta tai enemmän yhtä työhönvalmentajaa kohden.

2 =



**2. Fokus työhönvalmennuksessa:** Työhönvalmentajat tekevät ainoastaan työhönvalmennusta.

1 = Työhönvalmentajat tekevät työhönvalmennusta vähemmän kuin 60 % työajasta.

2 = Työhönvalmentajat tekevät työhönvalmennusta 60–74 % työajasta.

3 = Työhönvalmentajat tekevät työhönvalmennusta 75–89 % työajasta.

4 = Työhönvalmentajat tekevät työhönvalmennusta 90–95 % työajasta.

5 = Työhönvalmentajat tekevät työhönvalmennusta vähintään 96 % työajasta.

**3. Kokonaisvaltainen palvelu:** Jokainen työhönvalmentaja toteuttaa kaikkia työhönvalmennuksen vaiheita:

- 1) palveluun hakeutuminen ja sopiminen asiakkaan kanssa
- 2) osaamisen kartoittaminen ja ammatillinen profilointi
- 3) nopea työnetsintä avoimilta työmarkkinoilta
- 4) tuesta sopiminen työnantajan kanssa
- 5) työsuhteen

1 = Työllistymisen tuen palveluiden osalta työhönvalmentajat tarjoavat ainoastaan siirtoa palveluntuottajille tai muihin palveluihin.

2 = Työhönvalmentajilla on asiakasvastuu, mutta työllistymisen tuen osalta he siirtävät asiakkaat muihin palveluihin.

ylläpitämisen tuki sekä tuki työssä ja työn ulkopuolella yhdessä päävastuussa olevien sosiaali- ja terveydenhuollon vastaavien toimijoiden kanssa, ennen kevyempään työllistymisen tuen piiriin siirtymistä.

3 = Työhönvalmentajat toteuttavat yhdestä kolmeen vaihetta työhönvalmennuksesta.

4 = Työhönvalmentajat toteuttavat neljä vaihetta työhönvalmennuksesta, mutta eivät koko palvelua.

(Huomaa: Jokaisen työhönvalmentajan ei edellytetä antavan etuuksia koskevaa ohjausta asiakkaillensa. Ohjaaminen etuuksiin erikoistuneen työntekijän luo on linjassa tuetun työllistymisen työhönvalmennuksen periaatteiden kanssa, katso kriteeri 12.)

5 = Työhönvalmentajat toteuttavat kaikki viisi työhönvalmennuksen vaihetta (palveluun hakeutuminen ja sopiminen asiakkaan kanssa; osaamisen kartoittaminen ja ammatillinen profilointi; nopea työnetsintä avoimilta työmarkkinoilta; tuesta sopiminen työnantajan kanssa; työsuhteen ylläpitämisen tuki sekä tuki työssä ja työn tiimiin. (Työhönvalmentajien asiakkaista ainakin 90 % ohjautuu näistä tiimeistä.)

## Palvelun järjestäminen

**4. Työhönvalmennuksen yhteen sovittaminen muuhun työllistymistä tukevaan toimintaan toteutuu tiimityöskentelyn kautta:** Työhönvalmentajat ovat kiinnittyneet

aikuissosiaalityöhön/vammaispalveluihin/mielenterveys- ja päihdepalveluihin/työkyvyn ja työllistymisen tuen

4 = Työhönvalmentajat ovat kiinnittyneinä yhteen tai kahteen

aikuissosiaalityön/vammaispalveluiden/mielenterveys- ja päihdepalveluiden/työkyvyn ja työllistymisen tuen tiimiin, josta/joista muodostuu 75–89 % työhönvalmentajien asiakasmäärästä.

5 = Työhönvalmentajat ovat kiinnittyneinä yhteen tai kahteen

aikuissosiaalityön/vammaispalveluiden/mielenterveys- ja päihdepalveluiden/työkyvyn ja työllistymisen tuen tiimiin, josta/joista muodostuu 90–100 % työhönvalmentajien asiakasmäärästä.

ulkopuolella).

1 = Työhönvalmentajat toimivat osana työllistymisen tuen palvelua, joka toimii erillään aikuissosiaalityön/vammaispalveluiden/mielenterveys- ja päihdepalveluiden/työkyvyn ja työllistymisen tuen tiimistä.

2 = Työhönvalmentajat ovat kiinnittyneinä kolmeen tai useampaan työkyvyn ja työllistymisen tuen tiimiin TAI asiakkaita palvelevat yksittäiset työkyvyn ja työllistymisen tuen tiimin ammattilaiset, jotka eivät ole järjestäytyneet tiimeihin. TAI Työhönvalmentajat ovat kiinnittyneinä yhteen tai kahteen aikuissosiaalityön/vammaispalveluiden/mielenterveys- ja päihdepalveluiden/työkyvyn ja työllistymisen tuen tiimiin, josta/joista muodostuu vähemmän kuin 50 % työhönvalmentajien asiakasmäärästä.

3 = Työhönvalmentajat ovat kiinnittyneinä yhteen tai kahteen aikuissosiaalityön/vammaispalveluiden/mielenterveys- ja päihdepalveluiden/työkyvyn ja työllistymisen tuen

tiimiin, josta/joista muodostuu 50–74 % työhönvalmentajien asiakasmäärästä.

#### **5. Työhönvalmennuksen ja aikuissosiaalityön/vammaispalvelun/päihde- ja mielenterveyspalvelun yhteensovittaminen toteutuu tiiviin tiimityöskentelyn kautta:**

Työhönvalmentajat osallistuvat aktiivisesti kokouksiin (ei korvattavissa hallinnollisilla kokouksilla), joissa käsitellään yksittäisiä asiakkaita sekä heidän työllistymistavoitteitaan ja joissa päätökset tehdään yhdessä. Työhönvalmentajien toimitilat voivat olla kiinteät tai verkostomaiset. (Kirjaukset on koottu yhteiseen asiakastiedostoon.) Työhönvalmentajat tukevat tiimiä huomioimaan myös työhönvalmennuksen ulkopuolella olevien henkilöiden työllistymisen.

Tiimityöskentelyn kautta toteutuvan palveluiden yhteensovittamisen viisi kriteeriä ovat:

5.1 Työhönvalmentajat osallistuvat viikoittaisiin aikuissosiaalityön/vammaispalvelun/päihde- ja mielenterveyspalveluiden työkyvyn ja työllistymisen tuen tiimin kokouksiin.

5.2 Työhönvalmentajat osallistuvat aktiivisesti aikuissosiaalityön/vammaispalveluiden/mielenterveys- ja päihdepalveluiden/työkyvyn ja työllistymisen tuen työkyvyn ja työllistymisen tuen tiimin kokouksiin, joissa päätökset tehdään yhdessä.

5.3 Työhönvalmennusta koskevat asiakaskirjaukset (esim. ammatillinen profiili, työllistymissuunnitelma, edistymistä

koskevat kirjaukset) on integroitu asiakkaan asiakastietojärjestelmään.

5.4 Työhönvalmentajien työtilat ovat lähellä aikuissosiaalityön/vammaispalveluiden/mielenterveys- ja päihdepalveluiden/työkyvyn ja työllistymisen tuen tiimin työtiloja, taikka tilat ovat jaetut.

5.5 Työhönvalmentajat tukevat aikuissosiaalityön/vammaispalveluiden/mielenterveys- ja päihdepalveluiden/työkyvyn ja työllistymisen tuen työkyvyn ja työllistymisen tuen tiimiä huomioimaan myös työhönvalmennuksen ulkopuolella olevien henkilöiden työllistymisen.

1 = Nolla tai yksi kriteeri täyttyy.

2 = Kaksi kriteeriä täyttyy.

3 = Kolme kriteeriä täyttyy.

4 = Neljä kriteeriä täyttyy.

5 = Viisi kriteeriä täyttyy.

on asiakassuhde, ja kirjaa tiedot asiakastietoihin.

## 6. Yhteisasiakkaat ja työskentely asiakkaan työllistymistä tukevien keskeisten yhteistyötahojen kanssa:

Työhönvalmentaja kartoittaa yhdessä asiakkaan kanssa kaikki muut keskeiset asiakkaan työllistymisen edistämiseen liittyvät yhteistyötahot, joihin asiakkaalla

Työhönvalmentaja on yhteydessä yhteistyötahoihin yhteisten asiakkaiden asioiden käsittelemiseksi vähintään kerran kuukaudessa.

Yhteistyössä tunnistetaan myös muita sellaisia asiakkaita, jotka voisivat hyötyä tuetun työllistymisen työhönvalmennukseen ohjautumisesta. Lisäksi työhönvalmentaja tunnistaa mahdollisia uusia tahoja, joiden palveluihin asiakkaalla voisi olla tarve työelämään sijoittumisen edistämiseksi ja rakentaa tarvittaessa uusia tukiverkostoja tukemaan asiakkaan työllistymistä. Tiiminvetäjä järjestää säännöllisiä tapaamisia työhönvalmennustiimin ja tärkeimpien yhteistyötahojen välillä yhteistyön resurssien ja asiantuntijuuden yhdistämiseksi.

1 = Työhönvalmentaja ei kartoita yhdessä asiakkaan kanssa niitä muita asiakkaan työllistymisen edistämiseen liittyviä yhteistyötahoja, joihin asiakkaalla on asiakassuhde TAI Työhönvalmentaja kartoittaa yhdessä asiakkaiden kanssa kaikki muut asiakkaan työllistymisen edistämiseen liittyvät yhteistyötahot, joihin asiakkaalla on asiakassuhde ja kirjaa tahot asiakastietoihin, mutta ei ole niihin yhteydessä.

Työhönvalmentaja on yhteydessä yhteistyötahoihin yhteisten asiakkaiden asioiden käsittelemiseksi vähintään kerran kuukaudessa. Yhteistyössä tunnustetaan myös muita sellaisia asiakkaita, jotka voisivat hyötyä tuetun työllistymisen työhönvalmennukseen ohjautumisesta. Lisäksi työhönvalmentaja tunnistaa mahdollisia uusia tahoja, joiden palveluihin asiakkaalla voisi olla tarve työelämään sijoittumisen edistämiseksi ja rakentaa tarvittaessa uusia tukiverkostoja tukemaan asiakkaan työllistymistä. Tiiminvetäjä järjestää säännöllisiä tapaamisia työhönvalmennustiimin ja tärkeimpien yhteistyötahojen välillä yhteistyön resurssien ja asiantuntijayhdistämiseksi.

2 = Työhönvalmentaja kartoittaa yhdessä asiakkaan kanssa kaikki muut asiakkaan työllistymisen edistämiseen liittyvät yhteistyötahot, joihin asiakkaalla on asiakassuhde ja kirjaa tahot asiakastietoihin. Työhönvalmentaja on yhteydessä yhteistyötahoihin harvemmin kuin neljännesvuosittain.

3 = Työhönvalmentaja kartoittaa yhdessä asiakkaan kanssa kaikki muut asiakkaan työllistymisen edistämiseen liittyvät yhteistyötahot, joihin asiakkaalla on asiakassuhde ja kirjaa tahot asiakastietoihin. Työhönvalmentaja on yhteydessä yhteistyötahoihin yhteisten asiakkaiden asioiden käsittelemiseksi vähintään neljännesvuosittain, mutta harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Yhteistyössä ei kuitenkaan tunnusteta muita sellaisia asiakkaita, jotka voisivat hyötyä tuetun työllistymisen työhönvalmennukseen ohjautumisesta. Työhönvalmentaja ei myöskään tunnista mahdollisia uusia tahoja, joiden palveluihin asiakkaalla voisi olla tarve työelämään sijoittumisen edistämiseksi.

4 = Työhönvalmentaja kartoittaa yhdessä asiakkaan kanssa kaikki muut asiakkaan työllistymisen edistämiseen liittyvät yhteistyötahot, joihin asiakkaalla on asiakassuhde ja kirjaa tahot asiakastietoihin. Työhönvalmentaja on yhteydessä yhteistyötahoihin yhteisten asiakkaiden asioiden käsittelemiseksi vähintään kerran kuukaudessa. Yhteistyössä ei kuitenkaan tunnusteta muita sellaisia asiakkaita, jotka voisivat hyötyä tuetun työllistymisen työhönvalmennukseen ohjautumisesta. Työhönvalmentaja tunnistaa mahdollisia uusia tahoja, joiden palveluihin asiakkaalla voisi olla tarve

työelämään sijoittumisen edistämiseksi ja rakentaa tarvittaessa uusia tukiverkostoja tukemaan asiakkaiden työllistymistä.

5 = Työhönvalmentaja kartoittaa yhdessä asiakkaan kanssa kaikki muut keskeiset asiakkaan työllistymisen edistämiseen liittyvät yhteistyötahot, joihin asiakkaalla on asiakassuhde, ja kirjaa tiedot asiakastietoihin.

**7. Työhönvalmennuksen tiimi:** Työhönvalmennuksen tiimi koostuu vähintään kahdesta kokoaikaisesta työhönvalmentajasta sekä yhdestä tiiminvetäjästä. Tiiminvetäjä antaa viikoittain asiakaslähtöistä tiimin työn ohjausta, jossa tunnustetaan uusia toimintatapoja sekä jaetaan työpaikkavinkkejä. Tiimin jäsenet sijaistavat/auttavat tarvittaessa toisiaan asiakasmäärästä suoriutumisessa. 1 = Työhönvalmentajat eivät ole järjestäytyneet työhönvalmennuksen tiimeihin.

2 = Työhönvalmentajilla on yhteinen tiiminvetäjä, mutta eivät tapaa ryhmänä. He eivät sijaista toisiaan tai auta toisiaan asiakasmäärästä suoriutumisessa.

3 = Työhönvalmentajilla on yhteinen tiiminvetäjä ja he keskustelevat viikoittain keskenään asiakastyöstä ja käyvät läpi yksittäisten asiakkaiden tilanteita. He sijaistavat/auttavat tarvittaessa toisiaan asiakasmäärästä suoriutumisessa. TAI Mikäli palvelu toteutetaan haja-asutusalueella, jossa työhönvalmentajat työskentelevät maantieteellisesti eri paikoissa (yksi työhönvalmentaja per sijainti), niin

valmentajat tapaavat 2–3 kertaa kuukaudessa tiiminvetäjän kanssa etäyhteydellä.

4 = Vähintään kaksi työhönvalmentajaa ja tiiminvetäjä muodostavat työhönvalmennuksen tiimin, jolla on 2–3 säännöllistä tapaamista kuukaudessa. Tapaamisissa toteutetaan asiakaslähtöistä tiimin työn ohjausta, jossa tunnistetaan uusia toimintatapoja ja jaetaan työpaikkavinkkejä sekä käydään läpi yksittäisten asiakkaiden tilanteita. Työhönvalmentajat sijaistavat/auttavat tarvittaessa toisiaan asiakasmäärästä suoriutumisessa. TAI Mikäli palvelu toteutetaan haja-asutusalueella, jossa työhönvalmentajat työskentelevät maantieteellisesti eri paikoissa (yksi työhönvalmentaja per sijainti), valmentajat tapaavat 2–3 kertaa kuukaudessa tiiminvetäjänsä kanssa henkilökohtaisesti tai etäyhteydellä. Lisäksi aikuissosiaalityön/vammaispalveluiden/mielenterveys- ja päihdepalveluiden/työkyvyn ja työllistymisen tuen

vastuita. (Tiiminvetäjä, joka ohjaa harvempaa kuin kymmentä työhönvalmentajaa, voi käyttää osan työajastaan muihin tehtäviin ohjattavien valmentajien määrään suhteutettuna. Esimerkiksi tiiminvetäjä, jonka vastuulla on 4 työhönvalmentajaa, voi käyttää noin puolet työajasta muuhun työhön.)

8.2 Tiiminvetäjä toteuttaa viikoittaista työhönvalmennuksen tiimin ohjausta, jossa käsitellään asiakastilanteita ja tunnistetaan uusia toimintatapoja ja ideoita, joiden avulla asiakasta tuetaan työelämässä.

8.3 Tiiminvetäjä on yhteydessä aikuissosiaalityön/vammaispalveluiden/mielenterveys- ja päihdepalveluiden/työkyvyn ja työllistymisen tuen tiimiin varmistukseksi, että palvelut on sovitettu yhteen, sekä ratkaistakseen prosessiin liittyviä haasteita (liittyen esim. läheteprosessiin tai muihin tiimin jäsenet ovat tarpeen tullen käytettävissä tuuraamaan työhönvalmentajia yksittäisissä (esimerkiksi jos työhönvalmentaja on sairastunut, voi joku ammattilainen kuuluva auttaa asiakasta työhakemuksen laatimisessa, mikäli asialla on kiire).

5 = Työhönvalmennuksen tiimi koostuu vähintään kahdesta kokoaikaisesta työhönvalmentajasta yhdestä tiiminvetäjästä. Tiimi saa viikoittain asiakaslähtöistä tiimin työn ohjausta, jossa tunnistetaan uusia toimintatapoja sekä jaetaan työpaikkavinkkejä. Tiimin jäsenet sijaistavat tarvittaessa toisiaan asiakasmäärästä suoriutumisessa

## 8. Työhönvalmennuksen tiiminvetäjän rooli:

Työhönvalmennuksen tiimiä johtaa tiiminvetäjä. Työhönvalmentajien osaamista kehitetään ja parannetaan tuloksiin perustuvan arvioinnin, seurannan ja ohjauksen keinoin.

Työhönvalmennuksen tiiminvetäjän viisi avainroolia ovat:

8.1 Yksi kokoaikainen tiiminvetäjä on vastuussa enintään 10 työhönvalmentajasta. Jos tiiminvetäjän vastuulla on kymmenen työhönvalmentajaa, ei hänellä ole muita

palveluihin siirtymiseen) ja toimiakseen työnteon merkityksellisyys ja puolestapuhujana. Tiiminvetäjä osallistuu jokaisen aikuissosiaalityön/vammaispalveluiden/mielenterveys- ja päihdepalveluiden/työkyvyn ja työllistymisen tuen tiimin kokoukseen neljännesvuosittain.

8.4 Tiiminvetäjä toimii kuukausittain kentällä sellaisten työhönvalmentajien seurana, jotka ovat vastikään aloittaneet työt tai jotka kokevat haasteita työnkuvien kehittämisessä, päämääränä valmentajien taitojen

vahvistaminen. Tämä toteutetaan esimerkiksi tarkkailemalla, mallintamalla ja antamalla palautetta osaamisesta sekä osallistumalla työnantajien tapaamisiin, joissa kehitetään työnkuvia.

8.5 Tiiminvetäjä seuraa ajantasaisia asiakastuloksia yhdessä työhönvalmentajien kanssa ja asettaa tavoitteita, joiden päämääränä on palvelun tuloksellisuuden parantaminen, vähintään neljännesvuosittain.

1 = Nolla tai yksi avainrooli täyttyy.

2 = Kaksi avainroolia täyttyy.

3 = Kolme avainroolia täyttyy.

4 = Neljä avainroolia täyttyy.

5 = Viisi avainroolia täyttyy.

### 9. Palvelun avoimuus:

Kaikilla työnteosta kiinnostuneilla asiakkailla on pääsy työhönvalmennuksen palveluihin riippumatta työntekovalmiutta koskevista arvioista, päihdyttävien aineiden käytöstä, oireista, kognitiivisista häiriöistä, hoidosta poisjäämisestä, väkivaltaisesta käyttäytymisestä menneisyydessä sekä henkilön ulkoisesta olemuksesta. Tämä pätee myös palveluiden vastaanottamisen aikana.

Yhden työsuhteen päätyttyä työhönvalmentajat tarjoavat apua uuden työn löytämisessä riippumatta työn päättymisen syystä ja henkilön työsuhteiden määrästä.

Asiakkaita ei seulota virallisesti eikä epävirallisesti. Eri rooleissa työskentelevät henkilöt voivat tehdä ja tekevät läheteitä työhönvalmennukseen (esim. sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, terapeutti, psykiatri, psykologi, toimintaterapeutti, psykiatrinen sairaanhoitaja). Asiakkaiden on myös mahdollista hakeutua työhönvalmennukseen omaehtoisesti.

1 = Työhönvalmennuksen asiakasvastaavilla tai muilla ammatinharjoittajilla on virallinen linjaus joidenkin asiakkaiden poissulkemisesta perustuen arvioon riittämättömästä työntekovalmiudesta (liittyen esim. päihdyttävien aineiden käyttöön, väkivaltaiseen käyttäytymiseen menneisyydessä, alhaiseen toimintakykyyn jne).

2 = Suurin osa asiakkaista ei pääse työhönvalmennukseen sen vuoksi, että heillä arvioidaan olevan riittämättömät työntekovalmiudet (esim. päihdyttävien aineiden käyttö, väkivaltainen käyttäytyminen menneisyydessä, alhainen toimintakyky jne).

3 = Osa asiakkaista ei pääse työhönvalmennukseen sen vuoksi, että heillä arvioidaan olevan riittämättömät työntekovalmiudet (esim. päihdyttävien aineiden käyttö, väkivaltainen käyttäytyminen menneisyydessä, alhainen toimintakyky jne).

4 = Ei ole näyttöä virallisesta tai epävirallisesta poissulkemisesta. Vain tietyissä rooleissa työskentelevät henkilöt (esim. lääkärit) voivat tehdä läheteitä työhönvalmennukseen. Yhden työsuhteen päätyttyä työhönvalmentajat tarjoavat apua uuden työn löytämisessä riippumatta työn päättymisen syystä ja henkilön työsuhteiden määrästä.

5 = Kaikilla työnteosta kiinnostuneilla asiakkailta on pääsy työhönvalmennukseen. Ammattilaiset tukevat asiakkaita harkitsemaan työntekoa. Eri rooleissa työskentelevät henkilöt voivat tehdä ja tekevät läheteitä työhönvalmennukseen (esim. sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, vammaispalvelujen työntekijä, terapeutti, psykiatri, psykologi, toimintaterapeutti, psykiatrinen sairaanhoitaja). Asiakkaiden on myös mahdollista hakeutua työhönvalmennukseen omaehtoisesti. Yhden työsuhteen päätyttyä työhönvalmentajat tarjoavat apua

10.2 Asiakkaan kiinnostusta työntekoon kysytään ja päivitetään säännöllisesti asiakaskohtaisiin arviointeihin ja asiakassuunnitelmiin.

10.3 Asiakastiloissa on esillä kirjallista materiaalia työllistymisestä ja työhönvalmennuksesta (esim. esitteitä, ilmoitustauluja, julisteita).

10.4 Asiakkaille tarjotaan keinoja jakaa työhön päättymisen syystä ja henkilön työsuhteiden määrästä.

## 10. Pyrkimys työllistyä avoimille työmarkkinoille:

Aikuissosiaalityön/vammaispalveluiden/mielenterveys- ja päihdepalveluiden/työkyvyn ja työllistymisen tuen tiimi, johon työhönvalmentajat ovat kiinnittyneet,

uuden työn löytämisessä riippumatta työn edistää kaikkien asiakkaidensa työllistymistä avoimille työmarkkinoille eri toimintatapoja käyttäen.

liittyviä kokemuksia muiden asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa vähintään kaksi kertaa vuodessa (esim. koko henkilö- ja

Tiimissä kysytään työllistymisen tuen palvelua saavien kiinnostusta työntekoon. Palvelujärjestäjän tiloissa on kirjallista materiaalia työllistymisestä ja työhönvalmennuksesta (esim. julisteita, esitteitä). Asiakkaille tarjotaan mahdollisuuksia jakaa työhön liittyviä kokemuksia muiden asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa. Avoimille työmarkkinoille työllistyneiden osuus kaikista työllistymistä tukevien palveluiden asiakkaista mitataan vähintään neljännesvuosittain ja tieto tuloksista jaetaan johdolle ja henkilökunnalle.

asiakaskunnalle suunnatuissa työllistymistä esiin tuovissa tapahtumissa, henkilökunnan koulutuksissa, vertaistukiryhmissä, toimijan uutiskirjeessä, asiakasryhmiin kutsuttavien puhujien valinnassa jne).

10.5 Mitataan avoimille työmarkkinoille työllistyneiden osuus kaikista asiakkaista vähintään neljännesvuosittain ja jaetaan tieto tuloksista johdolle ja henkilökunnalle.

Viisi keskeistä toimintatapaa, joilla edistetään asiakkaiden työllistymistä avoimille työmarkkinoille, ovat:

1 = Nolla tai yksi avainrooli täyttyy.

2 = Kaksi avainroolia täyttyy.

3 = Kolme avainroolia täyttyy.

4 = Neljä avainroolia täyttyy.

5 = Viisi avainroolia täyttyy.

10.1 Kaikilta palveluihin tulevilta asiakkailta kysytään kiinnostuksesta työntekoon.

Tuetun työllistymisen työhönvalmennuksen toimeenpanolla ja jatkuvuudella on mukana olevien organisaatioiden johdon tuki ja sitoutuminen.

## 11. Johdon tuki tuetun työllistymisen työhönvalmennukselle:

Viisi kriteeriä johdon tuelle ovat:

11.1 Mukana olevien organisaatioiden johto osoittaa osaamista työhönvalmennuksen peruseräaatteista.

11.2 Osana organisaatioiden laadunvarmistamisen prosessia tehdään tilanearvio työhönvalmennuksen palvelusta, tai osasta siitä, vähintään puolivuositain käyttämällä näitä laatukriteereitä, kunnes saavutetaan korkea menetelmällinen tarkkuus (vähintään 100 pistettä näissä laatukriteereissä). Tämän jälkeen tehdään tilanearvio vähintään kerran vuodessa. Laatukriteeritulosta käytetään parantamaan työhönvalmennuksen toimeenpanoa ja jatkuvuutta.

11.3 Ainakin yksi mukana olevien organisaatioiden johtoon kuuluva henkilö osallistuu aktiivisesti palvelun ohjausryhmän kokouksiin, jotka järjestetään vähintään puolivuositain korkean menetelmällisen tarkkuuden saavuttaneissa palveluissa (vähintään 100 pistettä näissä laatukriteereissä) ja neljännesvuositain niissä palveluissa, jotka eivät ole vielä saavuttaneet korkeaa menetelmällistä tarkkuutta.

toimintasuunnitelmia, joiden tarkoituksena on menetelmällisen tarkkuuden ja laadun palveluiden kehittäminen tai ylläpitäminen.

11.4 Mukana olevien organisaatioiden johto viestii siitä, millä tavoin työhönvalmennus tukee organisaation missiota. Johto ilmaisee koko organisaation henkilöstölle työhönvalmennukselle ja/tai avoimille työmarkkinoille työllistymiselle määritellyt selkeät ja tarkat tavoitteet ensimmäisen puolen vuoden sisällä palvelun alkamisesta ja tämän jälkeen vähintään vuosittain (esim. työhönvalmennuksen kick-off tapahtumassa, koko henkilöstön kokouksissa, uutiskirjeessä). Tätä tehtävää ei määrätä johdon ulkopuolisen henkilön tehtäväksi.

11.5 Tiiminvetäjät jakavat oman organisaationsa johdolle tietoa siitä, mikä estää ja mikä mahdollistaa toimintamallin onnistumisen vähintään puolivuositain. Johto auttaa tiiminvetäjiä tunnistamaan ja toimeenpanemaan ratkaisuja esteille. 1 = Yksi kriteeri täyttyy.

2= Kaksi kriteeriä täyttyy.

3= Kolme kriteeriä täyttyy.

## Palvelun sisältö

Ohjausryhmä koostuu monipuolisesti sidosryhmien edustajista ja ryhmän tehtäviin kuuluu laadun, toimintamallin toimeenpanon ja palvelun toteuttamisen seuranta. Ohjausryhmä laatii kirjallisia

### 12. Taloudellisia etuuksia koskeva

**neuvonta:** Kaikkia asiakkaita autetaan saamaan laaja-alaista ja henkilökohtaista etuusneuvontaa ennen uuden työn aloittamista.

Asiakkaalle tarjotaan apua myös ko. neuvontaan pääsemisessä työnteon aikana silloin, kun asiakas on tekemässä työajan ja palkkauksen muutoksiin liittyviä päätöksiä. Neuvonta kattaa laajasti eri tahojen myöntämät etuudet ja tuet. Asiakas saa myös tukea tulojen ilmoittamiseen viranomaisille.

4= Neljä kriteeriä täyttyy.

5= Viisi kriteeriä täyttyy.



1 = Useimpien asiakkaiden kohdalla etuuksia koskevaa neuvontaa ei ole ollenkaan tai helposti saatavissa.

2 = Työhönvalmentaja antaa asiakkaalle etuusneuvontaa tarjoavan tahon yhteystiedot.

3 = Työhönvalmentaja käy jokaisen asiakkaan kanssa päällisin puolin läpi työntöön vaikutukset etuuksiin.

4 = Ennen työntöön alkamista työhönvalmentaja varmistaa, että asiakas saa laaja-

**13. Työkyvyn rajoitteista kertominen työpaikalla:** Työhönvalmentajat auttavat asiakkaita arvioimaan, minkälaisista omaan toimintakykyyn liittyvää tietoa työpaikalla kannattaa jakaa.

Neljä kriteeriä työkyvyn rajoitteista kertomiseen työpaikalla ovat:

13.1 Työhönvalmennuksen saaminen ei edellytä asiakkailta työkyvyn rajoitteista kertomista työpaikalla.

13.2 Ennen kuin asiakas kertoo työkyvyn rajoitteista työpaikalla, tarjoutuu työhönvalmentaja keskustelemaan asiakkaan kanssa kertomisen mahdollisista eduista ja haitoista. Työhönvalmentaja kuvailee, kuinka rajoitteista kertominen kytkeytyy mukautusten pyytämiseen työpaikalla sekä selventää, mikä rooli valmentajalla on suhteessa yhteydenpitoon työnantajan kanssa.

13.3 Työhönvalmentaja keskustelee asiakkaan kanssa yksityiskohtaisesti siitä, mitä tietoa työpaikalla annetaan (esim. jos henkilö on kuntouttavan työtoiminnan piirissä, hänellä on

#### 14. Jatkuva työhön perustuva ammatillinen arviointi:

Ammatillinen alkuarvio muodostetaan ensimmäisen kahden tai kolmen asiakastapaamisen aikana täyttämällä ammatillisen profiilin lomake. Profiili sisältää tietoa

alaista ja henkilökohtaista etuusneuvontaa tähän erikoistuneelta työntekijältä.

5 = Ennen työntöön alkamista työhönvalmentaja varmistaa, että asiakas saa laaja-alaista ja henkilökohtaista etuusneuvontaa tähän erikoistuneelta työntekijältä. Asiakas ohjataan etuusneuvontaan myös silloin, kun hän on tekemässä työajan ja palkkauksen muutoksiin liittyviä päätöksiä. Asiakas saa tukea tulojen ilmoittamiseen oikeille

viranomaistahoille.

mielenterveyshäiriö, jos hän kärsii ahdistuksesta, jos hän on ollut ilman työtä jonkin aikaa, jne). Valmentaja tarjoaa myös esimerkkejä, miten asian voi työpaikalla ilmaista.

13.4 Työhönvalmentaja keskustelee työpaikalla jaettavasta tiedosta useammalla tapaamiskerralla (esim. jos asiakas ei ole työllistynyt kahden kuukauden jälkeen tai jos asiakas kertoo kohdanneensa haasteita työssä).

1 = Yksikään kriteeri ei täyty.

2 = Yksi kriteeri täyttyy.

3 = Kaksi kriteeriä täyttyy.

4 = Kolme kriteeriä täyttyy.

5 = Neljä kriteeriä täyttyy. urasuunnitelmista ja -tavoitteista, mielenkiinnon kohteista, vahvuuksista, koulutuksesta, työkokemuksesta, etuuksista jne.

Asiakkaan tietoja päivitetään jokaisen uuden työkokemuksen myötä ja kootaan yhteen, jotta ne ovat

helposti löydettävissä. Toiminnassa tähdätään ongelmien ratkaisemiseen ja käytetään hyväksi työympäristön kohtuullista mukautusta ja muokkausta.

Suosittelavat tiedonlähteet kattavat asiakkaan lisäksi aikuissosiaalityön/vammaispalveluiden/mielenterveys- ja päihdepalveluiden/työkyvyn ja työllistymisen tuen tiimin sekä asiakkaan salliessa myös perheenjäsenet ja entiset työnantajat.

4 = Ammatillinen alkuarvio muodostetaan 2–3 tapaamisen aikana, jolloin asiakkaan mielenkiinnon kohteita ja vahvuuksia tarkastellaan. Työhönvalmentajat tukevat asiakkaita oppimaan jokaisesta työkokemuksesta. He tekevät myös yhteistyötä aikuissosiaalityön/vammaispalveluiden/mielenterveys- ja päihdepalveluiden/työllistymisen ja työkyvyn tuen tiimin kanssa analysoidakseen työsuhteen päättymistä, työssä kohdattuja haasteita ja menestymistä työssä. He

eivät kuitenkaan kirjaa näitä asioita asiakkaan tietoihin tulevaisuuden opiksi, TAI asiakkaan tietoja ei koota yhteen, eivätkä ne siksi ole helposti löydettävissä.

5 = Ammatillinen alkuarvio muodostetaan 2–3 tapaamisen aikana ja tieto kirjataan ammatillisen profiilin lomakkeelle, joka sisältää tiedot asiakkaan urasuunnitelmista ja -tavoitteista, mielenkiinnon

1 = Ammatillinen arviointi toteutetaan vain ennen työhön sijoittumista ja se painottuu standardisoituihin testeihin ja/tai työnäytteisiin.

2 = Ammatillinen arviointi toteutetaan arvioimalla asiakkaiden valmiutta avoimilla työmarkkinoilla työskentelyyn ohjaamalla asiakkaat ensin esim. työtoimintaan, vapaaehtoistyöhön tai osatyökykyisille varattuun työhön.

3 = Työhönvalmentajat auttavat asiakkaita työllistymään suoraan avoimille työmarkkinoille, mutta eivät kuitenkaan huomioi järjestelmällisesti asiakkaan mielenkiinnon kohteita, kokemuksia, vahvuuksia jne. Valmentajat eivät myöskään rutiininomaisesti analysoi työsuhteiden päättymistä tai työssä kohdattuja haasteita, jotta niistä voitaisiin ottaa opiksi.

kohteista, vahvuuksista, koulutuksesta, työkokemuksesta etuuksista jne. Ammatillisen profiilin lomaketta käytetään asiakkaalle sopivien töiden ja työympäristöjen tunnistamiseksi. Asiakkaan tietoja päivitetään jokaisen uuden työkokemuksen myötä ja Toiminnassa tähdätään ongelmien ratkaisemiseen ja mukautusta ja muokkausta. Suositeltavat aikuissosiaalityön/vammaispalveluiden/mielenterveys- ja tiimin sekä asiakkaan sallien myös perheenjäsenet asiakasta oppimaan jokaisesta työkokemuksesta. He tekevät myös yhteistyötä ja päihdepalveluiden/työkyvyn ja työllistymisen tuen työssä kohdattuja haasteita ja menestymistä työssä.

kootaan yhteen, jotta ne ovat helposti löydettävissä. käytetään hyväksi työympäristön kohtuullista tiedonlähteet kattavat asiakkaan lisäksi aikuissosiaalityön/vammaispalveluiden/mielenterveys- ja päihdepalveluiden/työkyvyn ja työllistymisen tuen entiset työnantajat. Työhönvalmentajat auttavat

aikuissosiaalityön/vammaispalveluiden/mielenterveys- ja päihdepalveluiden/työkyvyn ja työllistymisen tuen tiimin kanssa analysoidakseen työsuhteen päättymistä,

### 15. Nopea työnhaku avoimilla työmarkkinoilla:

Ammatillinen alkuarvio ja ensimmäinen avoimilla markkinoilla olevaa työpaikkaa koskeva kasvokkainen tapaaminen työnantajan kanssa toteutuu 30 päivän sisällä palveluun tulosta joko asiakkaan tai työhönvalmentajan toimesta.

1 = Ensimmäinen kasvokkainen tapaaminen työnantajan kanssa toteutuu joko asiakkaan tai työhönvalmentajan toimesta keskimäärin 271 päivän tai sitä pidemmän ajan kuluttua (> 9 kk) palveluun tulosta.

2 = Ensimmäinen kasvokkainen tapaaminen työnantajan kanssa toteutuu joko asiakkaan tai työhönvalmentajan toimesta keskimäärin 151–270 päivän kuluttua (5–9 kk) palveluun tulosta.

3 = Ensimmäinen kasvokkainen tapaaminen työnantajan kanssa toteutuu joko asiakkaan tai työhönvalmentajan toimesta keskimäärin 61–150 päivän kuluttua (2–5 kk) palveluun tulosta.

4 = Ensimmäinen kasvokkainen tapaaminen työnantajan kanssa toteutuu joko asiakkaan tai työhönvalmentajan toimesta keskimäärin 31–60 päivän kuluttua (1–2 kk) palveluun tulosta.

5 = Ensimmäinen kasvokkainen tapaaminen työnantajan kanssa toteutuu joko asiakkaan tai työhönvalmentajan toimesta keskimäärin 30 päivän sisällä (1 kk) palveluun tulosta. Palvelussa tehdään seuranta yhteystenotoista työnantajiin.

## 16. Henkilökohtaisesti räätälöity työnhaku:

Työhönvalmentajat luovat yhteyksiä työnantajiin lähtökohtanaan työmarkkinoiden (eli ns. valmiina olevien avointen työpaikkojen) sijasta asiakkaan mielenkiinnon kohteet ja mieltymykset (asiat, joista henkilö nauttii sekä hänen henkilökohtaiset tavoitteensa) sekä tarpeet (henkilökohtainen kokemus, toimintakyky, terveys, oirekuva jne). Työhönvalmentajat luovat yhdessä asiakkaiden kanssa henkilökohtaiset työnhakusuunnitelmat, joita päivitetään ammatilliseen profiiliin sisältyvällä tiedolla ja uusilla työhön tai koulutukseen liittyvillä kokemuksilla.

1 = Vähemmän kuin 25 % työhönvalmentajien yhteydenotoista työnantajiin perustuu asiakkaan mielenkiinnon kohteisiin ja mieltymyksiin, vahvuuksiin, oireisiin jne, pikemmin kuin tarjolla oleviin työpaikkoihin.

2 = 25–49 % työhönvalmentajien yhteydenotoista työnantajiin perustuu asiakkaiden mielenkiinnon kohteisiin ja mieltymyksiin, vahvuuksiin, oireisiin jne, pikemmin kuin olemassa oleviin työmarkkinoihin.

3 = 50–74 % työhönvalmentajien yhteydenotoista työnantajiin perustuu asiakkaiden mielenkiinnon kohteisiin ja mieltymyksiin, vahvuuksiin, oireisiin jne, pikemmin kuin olemassa oleviin työmarkkinoihin.

4 = 75–89 % työhönvalmentajien yhteydenotoista työnantajiin perustuu asiakkaiden mielenkiinnon kohteisiin ja mieltymyksiin, vahvuuksiin, oireisiin jne, pikemmin kuin olemassa oleviin työmarkkinoihin. Lisäksi yhteydenotot ovat linjassa asiakkaiden ajankohtaisten työnhakusuunnitelmien kanssa.

5 = 90–100 % työhönvalmentajien yhteydenotoista työnantajiin perustuu asiakkaiden mielenkiinnon kohteisiin ja mieltymyksiin, vahvuuksiin, oireisiin ja edellisistä työsuhteista opittuihin asioihin jne, pikemmin kuin olemassa oleviin työmarkkinoihin. Lisäksi yhteydenotot ovat linjassa asiakkaiden ajankohtaisten työnhakusuunnitelmien kanssa. Jos asiakkaan työllistyminen pitkittyy, voi työhönvalmentaja antaa tietoa myös muista työllistymistä tukevista mahdollisuuksista, kuten vapaaehtoistyöstä.

ainoastaan tapaamiset, jotka koskevat työnhakuvaiheessa olevia asiakkaita.

1 = Työhönvalmentajat tapaavat työnantajia keskimäärin harvemmin kuin 2 kertaa viikossa.

2 = Työhönvalmentajat tapaavat työnantajia keskimäärin 2 kertaa viikossa TAI Työhönvalmentajilla ei ole seurantamenetelmää.

3 = Työhönvalmentajat tapaavat työnantajia keskimäärin 4 kertaa viikossa sekä käyttävät seurantalomakkeita, jotka tiiminvetäjä käy kuukausittain läpi.

## 17. Suhteen luominen työnantajiin (olemassa olevien ja uusien työtehtävien kartoittaminen ja niistä neuvottelu) – Tiivis yhteys työnantajiin:

Jokainen työhönvalmentaja toteuttaa viikoittain ainakin 6 kasvokkaista tapaamista työnantajien kanssa työnhakija-asiakkaidensa työllistymisen edistämiseksi. Tapaamiset lasketaan silloinkin, kun työhönvalmentaja tapaa työnantajan useammin kuin kerran viikossa ja riippumatta siitä, onko asiakas paikalla vai ei. Työhönvalmentajat käyttävät viikoittaista seurantadokumenttia kirjatakseen ylös työnantajatapaamisia. Huom: Tässä huomioidaan

4 = Työhönvalmentajat tapaavat työnantajia keskimäärin 5 kertaa viikossa sekä käyttävät

1

= Työhönvalmentajat tapaavat työnantajia seurantalomakkeita, jotka tiiminvetäjä käy viikoittain läpi

5 = Työhönvalmentajat tapaavat työnantajia keskimäärin viikossa tai mikäli

työhönvalmentajalla on vähemmän kuin 3 työtä hakevaa asiakasta (esim. uuden palvelun käynnistystä) vastaa viikoittaisten työnantajatapaamisten määrä vähintään 2 kertaa työnhakija-asiakkaiden määrää (esim. 2 työnhakijaa asiakasta on 2, toteuttaa valmentaja vähintään 2 x 2 eli 4 työnantajatapaamista kanssa per viikko).

Tiiminvetäjä käy viikoittain läpi työhönvalmentajien käyttämät seurantalomakkeita.

### 18. Suhteen luominen työnantajiin (olemassa olevien ja uusien työtehtävien kartoittaminen ja niistä neuvottelu) – Työnantajayhteyksien laatu:

Työhönvalmentajat rakentavat suhdetta työnantajiin tapaamalla heitä henkilökohtaisesti lukuisia kertoja. Tapaamisten tarkoituksena on työnantajien tarpeiden ymmärtäminen, tiedon välittäminen siitä, mitä työhönvalmennus tarjoaa työnantajalle sekä työnantajille soveltuvien työnhakija-asiakkaiden vahvuuksien esille tuominen.

vain asiakkaiden työhakemusten jättämisen yhteydessä TAI työhönvalmentajat ovat harvoin yhteydessä työnantajiin.

2

= Työhönvalmentajat ovat yhteydessä työnantajiin kysyäksään avoimista työpaikoista ja jakavat sitten tiedot asiakkaille.

3

= Työhönvalmentajat tarttuvat ilmoitettuun työpaikkoihin esittelemällä itsensä, kuvailemalla työhönvalmennuksen palvelua ja pyytämällä työnantajia haastattelemaan työnhakija-asiakkaita.

4

= Työhönvalmentajat tapaavat työnantajia henkilökohtaisesti riippumatta siitä, ovatko työnantajat ilmoittaneet avoimesta työpaikasta, nostavat esille työnhakija-asiakkaita painottaen heidän vahvuuksiaan sekä pyytävät työnantajia haastattelemaan työnhakija-asiakkaita.

5

= Työhönvalmentajat rakentavat suhdetta työnantajiin tapaamalla henkilökohtaisesti lukuisia kertoja. Tapaamisten tarkoituksena on työnantajien tarpeiden ymmärtäminen, tiedon välittäminen siitä, mitä työhönvalmennus tarjoaa työnantajille sekä työnantajille soveltuvien työnhakija-asiakkaiden vahvuuksien esille tuominen.

### 19. Töiden monimuotoisuus:

Työhönvalmentajat auttavat asiakkaitaan saamaan erilaisia töitä. saamaan erilaisia töitä alle 50 prosentissa tapauksista. 1 = Työhönvalmentajat ovat auttaneet asiakkaitaan saamaan erilaisia töitä 50–59 prosentissa tapauksista. 2 = Työhönvalmentajat ovat auttaneet asiakkaitaan saamaan erilaisia töitä 60–69 prosentissa tapauksista.

3 = Työhönvalmentajat ovat auttaneet asiakkaitaan saamaan erilaisia töitä 60–69 prosentissa tapauksista.

4 = Työhönvalmentajat ovat auttaneet asiakkaitaan saamaan erilaisia töitä 70–84 prosentissa tapauksista.

5 = Työhönvalmentajat ovat auttaneet asiakkaitaan saamaan erilaisia töitä 85–100 prosentissa tapauksista.

---

## 20. Työnantajien monimuotoisuus:

Työhönvalmentajat auttavat asiakkaitaan solmimaan työsuhteita eri työnantajien kanssa.

1 = Työhönvalmentajat ovat auttaneet asiakkaitaan solmimaan työsuhteita eri työnantajien kanssa alle 50 prosentissa tapauksista.

2 = Työhönvalmentajat ovat auttaneet asiakkaitaan solmimaan työsuhteita eri työnantajien kanssa 50 – 59 prosentissa tapauksista.

3 = Työhönvalmentajat ovat auttaneet asiakkaitaan solmimaan työsuhteita eri työnantajien kanssa 60 – 69 prosentissa tapauksista.

4 = Työhönvalmentajat ovat auttaneet asiakkaitaan solmimaan työsuhteita eri työnantajien kanssa 70 – 84 prosentissa tapauksista.

---

5 = Työhönvalmentajat ovat auttaneet asiakkaitaan solmimaan työsuhteita eri työnantajien kanssa 85 – 100 prosentissa tapauksista.

4 = Työhönvalmentajat välittävät asiakkaille avoimille työmarkkinoille sijoittuvaa vakituista työtä 85–94 prosentissa tapauksista.

5 = Työhönvalmentajat välittävät asiakkaille avoimille työmarkkinoille sijoittuvaa vakituista työtä yli 95 prosentissa tapauksista.

## 21. Avoimille työmarkkinoille sijoittuva työ:

Työhönvalmentajat välittävät asiakkaille avointen työmarkkinoiden työpaikkoja, jotka ovat määräaikaisen sijasta vakituisia. Avoimille työmarkkinoille sijoittuvasta työstä maksetaan vähintään alan työehtosopimuksen mukaista palkkaa, työ on kenen tahansa haettavissa eikä sitä ole varattu henkilöille, joilla on alentunut toimintakyky. (Avoimille työmarkkinoille sijoittuvaksi työksi lasketaan myös kausityö sekä vuokratyö sellaisten henkilöstöfirmojen kautta, joiden kautta työllistyy myös henkilöitä, joilla ei ole alentunut työkyky).

1 = Työhönvalmentajat välittävät asiakkaille avoimille työmarkkinoille sijoittuvaa vakituista työtä alle 64 prosentissa tapauksista TAI työhönvalmennuksen avulla työllistyneitä asiakkaita on vähemmän kuin 10.

avoimille työmarkkinoille sijoittuvaa vakituista työtä 65–74 prosentissa tapauksista.

3 = Työhönvalmentajat välittävät asiakkaille avoimille työmarkkinoille sijoittuvaa vakituista työtä 75–84 prosentissa tapauksista.

**22. Yksilöllinen rinnalla kulkeva tuki:** Asiakkaat saavat erityyppistä tukea työssä toimimiseen perustuen ko. työhön, asiakkaan mielenkiinnon kohteisiin, työhistoriaan, tarpeisiin jne. Asiakkaat saavat tukea monimuotoiselta ryhmältä, johon työhönvalmentajan lisäksi kuuluu sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalveluiden edustajia sekä perheenjäseniä, ystäviä ja työkavereita (ns. luonnollinen tuki). Työhönvalmentajat tarjoavat tukea myös työnantajille (esim. tietoa koulutuksista ja työnkuvien mukauttamisesta). Työhönvalmentajat tarjoavat asiakkaille apua uralla etenemiseen, esim. liittyen koulutukseen tai asiakkaiden toiveita paremmin vastaavien töiden tai työtehtävien pariin siirtymiseen.

- 1 = Useimmat asiakkaat eivät saa tukea työnteon aloittamisen jälkeen.
- 2 = Noin puolet työllistyneistä asiakkaista saa suppean määrän tukea, jota tarjoavat pääasiassa työhönvalmentajat.
- 3 = Useimmat työllistyneistä asiakkaista saavat suppean määrän tukea, jota tarjoavat pääasiassa työhönvalmentajat.
- 4 = Asiakkaat saavat erityyppistä tukea työssä toimimiseen perustuen ko. työhön, asiakkaiden mielenkiinnon kohteisiin, työhistoriaan, tarpeisiin, jne. Työhönvalmentajat tarjoavat tukea myös työnantajille.
- 5 = Asiakkaat saavat erityyppistä tukea työssä toimimiseen perustuen ko. työhön, asiakkaiden mielenkiinnon kohteisiin, työhistoriaan, tarpeisiin jne. Työhönvalmentajat tarjoavat tukea myös työnantajille (esim. tietoa koulutuksista ja työnkuvien mukauttamisesta). Työhönvalmentajat auttavat asiakkaita siirtymään heidän toiveitaan paremmin vastaaviin töihin, minkä lisäksi he auttavat koulutuksesta kiinnostuneita asiakkaita löytämään soveltuvia opintoja. Asiakkaat saavat tarvittaessa tiiviimpää tukea.

### 23. Kestoltaan rajaamaton palvelu:

Työhönvalmentajilla on kasvokkaiset tapaamiset asiakkaan kanssa yhden viikon sisällä ennen työn alkua, kolmen päivän sisällä työn alkamisen jälkeen, viikoittain ensimmäisen kuukauden aikana sekä keskimäärin vähintään kuukausittain ensimmäisen vuoden aikana tai pidempäänkin pysyvän työn aloittamisesta, asiakkaan toiveiden mukaisesti. Kun asiakkaan tilanne on vakaa ja työnteko sujuu hyvin, vähennetään työhönvalmennuksen tarjoamaa tukea asteittain.

Työhönvalmentaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen kolmen työpäivän sisällä saatuaan 1 = Työhönvalmentajat eivät tapaa asiakkaita

tiedon työsuhteen päättymisestä. kasvokkain ensimmäisen kuukauden jälkeen työn aloittamisesta.

2 = Työhönvalmentajat tapaavat vähemmän kuin puolta työn aloittaneista asiakkaista vähintään neljä kuukautta työn aloittamisen jälkeen.

3 = Työhönvalmentajat tapaavat vähintään puolta työn aloittaneista asiakkaista vähintään neljä kuukautta työn aloittamisen jälkeen.

4 = Työhönvalmentajilla on asiakkaisiin kasvokkain toteutuva yhteys viikoittain ensimmäisen kuukauden aikana työn aloittamisesta sekä keskimäärin vähintään kuukausittain ensimmäisen vuoden aikana tai pidempäänkin pysyvän työn aloittamisesta, asiakkaiden toiveiden mukaisesti.



5 = Työhönvalmentajilla on asiakkaisiin kasvokkain toteutuva yhteys yhden viikon sisällä ennen työn alkua, kolmen päivän sisällä työn alkamisen jälkeen, viikoittain ensimmäisen kuukauden aikana sekä keskimäärin vähintään kuukausittain ensimmäisen vuoden aikana tai pidempäänkin pysyvän työn aloittamisesta, asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Kun asiakas on saavuttanut pysyvän työsuhteen, vähennetään työhönvalmennuksen tarjoamaa tukea asteittain. Työhönvalmentaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen kolmen työpäivän sisällä saatuaan tiedon työsuhteen päättymisestä.

**24. Lähiyhteisössä tapahtuvat palvelut:** Työhönvalmentajat1 = Työhönvalmentajat käyttävät 30 % tarjoavat palveluita kuten sitouttaminen, työpaikkojen työajasta työpaikan ulkopuolella lähiyhteisössä. etsintä ja rinnalla kulkeva tuki lähiyhteisössä ja asiakkaalle luonnollisissa ympäristöissä, kuten asiakkaiden kotona, kahvilassa, kirjastossa yms.

2 = Työhönvalmentajat käyttävät 30–39 % työajasta työpaikan ulkopuolella lähiyhteisössä.

3 = Työhönvalmentajat käyttävät 40–49 % työajasta työpaikan ulkopuolella lähiyhteisössä.

4 = Työhönvalmentajat käyttävät 50–64 % työajasta työpaikan ulkopuolella lähiyhteisössä.

5 = Työhönvalmentajat käyttävät vähintään 65 % työajasta työpaikan ulkopuolella lähiyhteisössä.

**25. Aloitteellinen ja aktiivinen sitouttaminen toimintaan kuuden toimintatavan**

25.4 Toteutetaan lukuisia kotikäyntejä tai käyntejä lähiyhteisössä.

**kautta:**

25.1 Palvelun päättäminen ei perustu aikarajoituksiin eikä siihen, ettei asiakas ole saapunut tapaamisiin.

25.5 Toteutetaan työhönvalmentajien ja muiden ammattilaisten edustajien yhteiset tapaamiset tai muulla tavalla koordinoituidetapaamiset.

25.2 Työhönvalmentaja kirjaa systemaattisesti yritykset saada yhteys tapaamisista poisjääneisiin asiakkaisiin.

25.6 Luodaan yhteys asiakkaiden perheisiin, mikäli tämä on mahdollista ja tarkoituksenmukaista. Työhönvalmentaja ei tee enää aloitteita asiakkaan suuntaan kun on saavutettu varmuus siitä, että asiakas ei enää tahdo tehdä töitä tai hän ei halua jatkaa työhönvalmennuksessa.

25.3 Myös muu työkyvyn ja työllistymisen tuen tiimin ammattilainen/asiakasvastaava/omatyöntekijä tekee tarvittaessa aloitteita yhteyden saamiseksi vaikeasti tavoitettaviin asiakkaisiin sekä heidän sitouttamiseksi työhönvalmennukseen.

1 = On osoitettavissa, että on käytetty enintään 2 toimintatapaa yhteyden luomiseksi asiakkaisiin ja heidän sitouttamiseksi.

2 = On osoitettavissa, että on käytetty 3 toimintatapaa yhteyden luomiseksi asiakkaisiin ja heidän sitouttamiseksi.

3 = On osoitettavissa, että on käytetty 4 toimintatapaa yhteyden luomiseksi asiakkaisiin ja heidän sitouttamiseksi.

4 = On osoitettavissa, että on käytetty 5 toimintatapaa yhteyden luomiseksi asiakkaisiin ja heidän sitouttamiseksi.

5 = On osoitettavissa, että on käytetty kaikkia 6 toimintatapaa yhteyden luomiseksi asiakkaisiin ja heidän sitouttamiseksi.

## Tuetun työhönvalmennuksen laatuksiteerien pistemäärät

### Palvelun henkilöstö

1.	Asiakasmäärä	Pisteet:
2.	Fokus työhönvalmennuksessa	Pisteet:
3.	Kokonaisvaltainen palvelu	Pisteet:

12.	Taloudellisia etuuksia koskeva neuvonta	Pisteet:
13.	Työkyvyn rajoitteista kertominen työpaikalla	Pisteet:
14.	Jatkuva työhön perustuva ammatillinen arviointi	Pisteet:
15.	Nopea työnhaku avoimilla työmarkkinoilla	Pisteet:
16.	Henkilökohtaisesti räätälöity työnhaku	Pisteet:

17.	Suhteen luominen työnantajiin (olemassa olevien ja uusien työtehtävien kartoittaminen ja niistä neuvottelu) – Tiivis yhteys työnantajiin	Pisteet:
-----	--	----------

### Palvelun järjestäminen

4.	Työhönvalmennuksen ja muun työllistymistä tukevan toiminnan yhteensovittaminen toteutuu tiimityöskentelyn kautta.	Pisteet:
5.	Työhönvalmennuksen ja muun työllistymistä tukevan toiminnan yhteen sovittaminen toteutuu tiiviin tiimityöskentelyn kautta.	Pisteet:
6.	Yhteisasiakkaat ja työskentely asiakkaan työllistymistä tukevien keskeisten yhteistyötahojen kanssa.	Pisteet:
7.	Työhönvalmennuksen tiimi	Pisteet:
8.	Työhönvalmennuksen tiiminvetäjän rooli	Pisteet:
9.	Palvelun avoimuus	Pisteet:
10.	Pyrkimys työllistyä avoimille työmarkkinoille.	Pisteet:
11.	Johdon tuki tuetun työllistymisen työhönvalmennukselle.	Pisteet:

### Palvelun sisältö

18.	Suhteen luominen työnantajiin (olemassa olevien ja uusien työtehtävien kartoittaminen ja niistä neuvottelu) – Työnantajayhteyksien laatu	Pisteet:
19.	Töiden monimuotoisuus	Pisteet:
20.	Työnantajien monimuotoisuus	Pisteet:
21.	Avoimille työmarkkinoille sijoittuva työ	Pisteet:
22.	Yksilöllinen rinnalla kulkeva tuki	Pisteet:
23.	Kestoltaan rajaamaton palvelu	Pisteet:
24.	Lähiyhteisössä tapahtuvat palvelut	Pisteet:

25.	Aloitteellinen ja aktiivinen sitouttaminen toimintaan	Pisteet:
-----	---	----------

Yhteispistemäärä:

#### **Pistemäärän tulokset**

- 115–125 = Esimerkillinen taso
- 100–114 = Hyvä taso
- 74–99 = Kohtalainen taso
- 73 tai vähemmän = Palvelu ei ole tuettua työllistymistä

## SUOSTUMUS

### Toiminnan kuvaus

Työkykyohjelman Tuetusti työhön ja osallisuuteen Päijät-Hämeessä -hankkeen, ELY-keskuksen ja TE-palvelujen yhteistyönä toteutetaan laatukriteereihin perustuvan työhönvalmennuksen pilottijakso. Työhönvalmennuksen pilottijakso toteutetaan Orimattilan toimintakeskuksen kuntouttavassa työtoiminnassa ajalla 5.9. – 30.11.2022.

Työhönvalmennuksen käytännön toteuttajana toimii ValmennusLehto Oy. Työhönvalmennuksen pilottijakson vaiheet ja tulokset dokumentoidaan hankkeen toimesta, työhönvalmennukseen osallistuvan asiakkaan henkilötietoja ei kerätä eikä niitä tunnistettavassa muodossa julkisteta.

### Suostumuksen sisältö

Ymmärrän, että työhönvalmennuksen pilottijaksoon osallistuminen on minulle vapaaehtoista ja olen saanut riittävästi tietoa työhönvalmennuksen sisällöstä ja mahdollisuuksista.

Tuetusti työhön ja osallisuuteen Päijät-Hämeessä -hankkeen työntekijät saavat dokumentoida ja käsitellä työhönvalmennuksen pilottijaksoon liittyviä käytännön vaiheita, tuloksia sekä asiakaskokemuksia raportoinnissaan.

Suostun työhönvalmennuksen pilottijaksoon liittyvien hankkeelle tarpeellisten, anonymien tietojen vaihtamiseen Tuetusti työhön ja osallisuuteen Päijät-Hämeessä -hankkeen työntekijöiden ja seuraavien tahojen välillä:

ValmennusLehto Oy

Orimattilan työllisyyspalvelut, omavalmentaja

Työikäisten palvelut, asiakasohjaus ja taloudellinen tuki, Orimattila, omatyöntekijä

Orimattilan työpaja, kuntouttava työtoiminta

---

Päivämäärä ja paikka

---

Osallistujan allekirjoitus

Kysymykset:	ValmennusLehto	omatyöntekijät	omavalmentajat	kuntouttava työtoiminta
Onko tämän tyyppisestä palvelukokonaisuudesta hyötyä asiakkaalle?	kyllä ei	kyllä ei	kyllä ei	kyllä ei
Onko tämän tyyppisestä palvelukokonaisuudesta haittaa asiakkaalle?	kyllä ei	kyllä ei	kyllä ei	kyllä ei
Onko tämän tyyppisestä palvelukokonaisuudesta hyötyä työntekijälle?	kyllä ei	kyllä ei	kyllä ei	kyllä ei
Onko tämän tyyppisestä palvelukokonaisuudesta haittaa työntekijälle?	kyllä ei	kyllä ei	kyllä ei	kyllä ei
Aiheuttaako tämän tyyppinen toimintatapa lisätyötä?	kyllä ei	kyllä ei	kyllä ei	kyllä ei
Jos lisätyötä aiheutuu, onko lisätyön määrä kohtuuton verraten hyötyyn?	kyllä ei	kyllä ei	kyllä ei	kyllä ei
Onko toimintatavan jatkaminen ja vakiinnuttaminen realistista?	kyllä ei	kyllä ei	kyllä ei	kyllä ei
Onko yhteistyö sidosryhmien kanssa ollut toimivaa?	kyllä ei	kyllä ei	kyllä ei	kyllä ei
Onko yhteistyötä sidosryhmien kanssa ollut riittävästi?	kyllä ei	kyllä ei	kyllä ei	kyllä ei
Onko johdon ja esimiesten sitoutuminen uuden palvelukokonaisuuden kokeilemiseen ollut riittävä?	kyllä ei	kyllä ei	kyllä ei	kyllä ei
<b>AVOIN PALAUTE</b>	<b>ValmennusLehto:</b>	<b>omatyöntekijät:</b>	<b>omavalmentajat:</b>	<b>kuntouttava työtoiminta:</b>
Millaisia kehittämisideoita ja huomioita pilotin aikana on noussut esiin?				

	ValmennusLehto	omatyöntekijät	omavalmentajat	kuntouttava työtoiminta
Jos toimintatavan jatkaminen ja vakiinnuttaminen ei ole realistista; miksi ei? millaista tukea ja keneltä siihen tarvittaisiin?				
Jos toimintatavan jatkaminen ja vakiinnuttaminen on realistista; pystyttekö ottamaan mallin käyttöön olemassa olevilla tiedoilla?				

## YHTEENVETO ORIMATTILAN PILOTIN SIDOSRYHMIEN KOKEMUKSISTA

haastattelut tehty 21.11. ja 24.11.2022

Palautekeskusteluihin osallistui yhteensä 9 henkilöä

kaikista neljästä sidosryhmästä: ValmennusLehto, kuntouttava työtoiminta, sosiaalihuollon omatyöntekijät sekä kuntakokeilun omavalmentajat

Onko tämän tyyppisestä palvelukokonaisuudesta hyötyä asiakkaalle? **Kyllä 100 %** **Ei 0 %**

Onko tämän tyyppisestä palvelukokonaisuudesta haittaa asiakkaalle? **Kyllä 0 %** **Ei 100 %**

Onko tämän tyyppisestä palvelukokonaisuudesta hyötyä työntekijälle? **Kyllä 100 %** **Ei 0 %**

Onko tämän tyyppisestä palvelukokonaisuudesta haittaa työntekijälle? **Kyllä 0 %** **Ei 100 %**

Aiheuttaako tämän tyyppinen toimintatapa lisätyötä? **Kyllä 50 %** **Ei 50 %**

Jos lisätyötä aiheutuu, onko lisätyön määrä kohtuuton verraten hyötyyn? **Kyllä --** **Ei 100 %**

Onko toimintatavan jatkaminen ja vakiinnuttaminen realistista? **Kyllä 100 %** **Ei 0 %**

Onko yhteistyö sidosryhmien kanssa ollut toimivaa? **Kyllä 75 %** **Ei 25 %**

Onko yhteistyötä sidosryhmien kanssa ollut riittävästi? **Kyllä 50 %** **Ei 50 %**

Onko johdon ja esimiesten sitoutuminen uuden palvelukokonaisuuden kokeilemiseen ollut riittävä? **Kyllä 75 %** **Ei 25 %**

### AVOIN PALAUTE:

- yhteinen ymmärrys tavoitteista sekä asiakkaan tilanteesta
- asiakasvalintoihin kiinnitettävä huomiota; oikea-aikaisuus (Startticenter, seinättömät pajat?)  
Asiakkaan realistinen eteneminen, tuetun työhönvalmennuksen tulostavoitteiden tulisi muuttua
- suunnitelmallisuus ja yhteispalaverit alussa tärkeitä
- tiedonkulun merkitys!
- hyvä malli
- keskiviikon palaverit olleet hyviä





*“Toipumisen myötä toivon lisää liikuntaa arkeeni ja enemmän sosiaalisia suhteita”.*

#### **SAMULI, 29 VUOTTA.**

Samuli on yksinasuva sinkku. Hänen lähipiiriinsä kuuluu äiti ja sisko, jotka asuvat hänen kanssaan samassa kaupungissa. Samulilla on ollut haasteita mielen terveyden kanssa ja hän on saanut apua ahdistukseen ja masennukseen psykiatriselta poliklinikalta sekä elämänhallintaan tukea sosiaalisen kuntoutuksen palveluista.

**Koulutus ja työkokemus:** Samuli on koulutukseltaan Datanomi. Valmistuttuaan hän on työskennellyt 3 vuotta tavaratalon elektroniikkaosastolla. Mielen terveys- ja elämänhallinnan haasteiden vuoksi Samuli, joutui jäämään pois työelämästä.

#### **Kuntouttavan työtoiminnan tarve, edellytykset ja tavoite:**

Samulin hyvinvointi on kohentunut, minkä johdosta hänen sosiaalihuollon omatyöntekijänsä suositteli hänelle siirtymistä kuntouttavaan työtoimintaan työpajalle. Omatyöntekijä arvioi kuntouttavan työtoiminnan edistävän Samulin toipumista, tarjoavan tukea sosiaalisten suhteiden solmimiseen sekä auttavan Samulia kartoittamaan jatkosuunnitelmiaan.

Samuli on avoin kokeilemaan kuntouttavaa työtoimintaa. Yhdessä omatyöntekijänsä ja omavalmentajansa kanssa, Samuli laati aktivointisuunnitelman, jossa hänet ohjattiin kuntouttavan työtoiminnan palveluun. Samulin tavoitteina kuntouttavassa työtoiminnassa ovat kuntoutumisen tukeminen ja sosiaalisten suhteiden lisääminen.

**Tuettu työhönvalmennus nousee vaihtoehdoksi keskusteltaessa Samulin jatkosuunnitelmista kuntouttavan työtoiminnan 2 vuoden täyttymisen lähestyessä. Samulin tarpeita ovat:**

- Samuli tarvitsee vahvaa tukea urasuunnitelmien selkiyttämisessä
- työkokeilumahdollisuuksiin ja eri aloihin tutustuminen kiinnostavat
- motivaatio ja halu etenemiseen on
- Samulin elämänhallinta on vakiintunut ja kuntoutuminen on edennyt suunnitellusti

KUVIO 1. Asiakasprofiili Samuli.



*“Tulevaisuus, rahahuolineen on hieman pelottava. Miten pärjäisin työelämässä”.*

**SIRPA, 51 VUOTTA.**

Sirpa on eronnut muutama vuosi sitten. Hänellä on kolme aikuista poikaa, joista nuorin opiskelee ja asuu vielä kotona. Sirpalla on muutama ystävä, mutta pitkien välimatkojen vuoksi yhteyttä on pidetty harvakseltaan ja Sirpa kokeekin ajoittain yksinäisyyttä.

**Koulutus ja työkokemus:** Sirpa on valmistunut merkonomiksi v. 1990. Hän oli työelämässä parin vuoden ajan valmistumisensa jälkeen. Työt olivat porrassilvoustta, kaupan kassatehtäviä sekä kesäsijaisuus rakennusvalvontaviraston toimistotehtävissä. Sirpa jäi kotiäidiksi mentyään naimisiin ja ensimmäisen lapsen synnyttyä. Sirpalla ei siis ole työkokemusta vuoden 1993 jälkeen, mutta hän on osallistunut työkokeiluihin, jotka eivät kuitenkaan ole johtaneet palkkatyösuhteeseen.

**Kuntouttavan työtoiminnan tarve, edellytykset ja tavoite:**

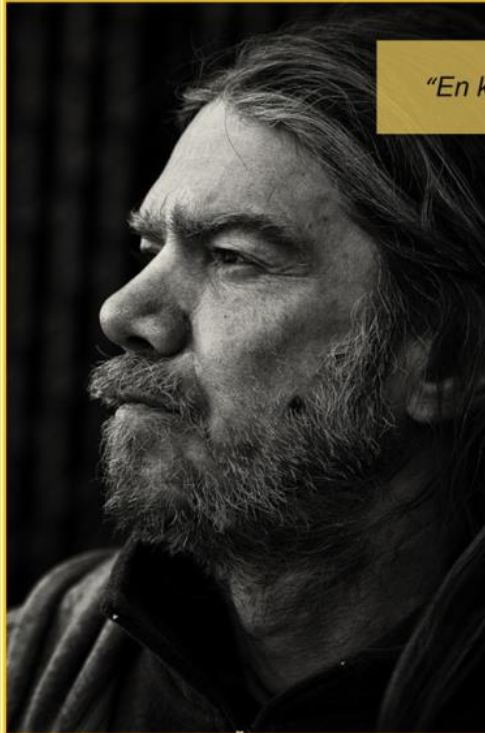
Kuntakokeilun omavalmentaja ehdotti Sirpalle kuntouttavan työtoiminnan mahdollisuutta, jossa voitaisiin edistää hänen jatkosuunnitelmiaan sekä mahdollisia koulutusvaihtoehtoja. Sirpa kiinnostuu tästä vaihtoehdosta ja miettii voisiko kuntouttavasta työtoiminnasta saada myös uusia ystäviä.

Sirpa ohjattiin kuntakokeilusta sosiaalihuollon palvelutarpeenarvioon, jossa todettiin Sirpalla olevan tarve ja edellytykset kuntouttavan työtoiminnan aloittamiseen. Yhdessä sosiaalihuollon omatyöntekijänsä sekä kuntakokeilun omavalmentajansa kanssa Sirpalle laadittiin aktivointisuunnitelma, jossa hänet ohjattiin kuntouttavan työtoiminnan palveluun. Sirpan tavoitteina kuntouttavalle työtoiminnalle ovat sosiaalisten suhteiden lisääminen sekä toimintakyvyn testaaminen.

**Sirpa on ollut kuntouttavan työtoiminnan palvelussa pian 2 vuotta, jatkosuunnitelmia mietitään yhdessä omatyöntekijän, omavalmentajan ja kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaajan kanssa aktivointisuunnitelman laadinnassa. Tuettua työhönvalmennusta puoltavat:**

- motivaatio ja halu edetä oman alan löytämisessä
- halu työllistyä
- Sirpalla on työtoimintapäiviä 4/vko; kaksi niistä seinättömällä pajalla
- Sirpan itseluottamus, voimavarat ja usko tulevaisuuteen ovat kasvaneet

KUVIO 2. Asiakasprofiili Sirpa.



*“En koe tarvetta lisäkoulutukselle, uskon työllistyväni omin avuin”.*

**JARMO, 57 VUOTTA.**

Jarmo on yksinasuva sinkku, jonka terveystilanne on hyvä. Hän asuu edesmenneiltä vanhemmiltaan perityssä mökissä maaseudulla. Hänellä ei ole sisaruksia, mutta kavereita on, eikä hän koe yksinäisyyttä. Jarmo harrastaa, itse oppineena, autojen ja erilaisten koneiden korjaamista.

**Koulutus ja työkokemus:** Jarmo ei peruskoulun jälkeen ole opiskellut, koska hän kokee koulunkäynnin turhana ajanhaaskauksena. Jarmo on tehnyt vuosien varrella monenlaisia hanttihommia; mm. apumiehenä rakennuksilla sekä kaivinkoneen kuljettajana. Työsuhteet ovat olleet kausiluonteisia ja työttömyyskaudet ovat olleet pitkiä. Viimeiset pari vuotta Jarmo on ollut työttömänä. Jarmo on vakuuttunut löytävänsä itsenäisesti töitä käyttämällä tuttuja suhteitaan. Työnhaku on kuitenkin osoittautunut hankalaksi; töitä pitäisi hakea kirjallisesti hakemuksella ja CV:n kera. Jarmo ei tällaisiin papereihin usko eikä ole niitä aikaisemminkaan tarvinnut.

**Kuntouttavan työtoiminnan tarve, edellytykset ja tavoite:**

Jarmon omavalmentaja on ehdottanut Jarmolle sosiaalitoimessa kuntouttavaan työtoimintaan osallistuista. Jarmo vastustaa ajatusta, mutta on suostunut pitkien keskusteluiden jälkeen kokeilemaan toimintaa 3 kuukautta. Yhdessä omatyöntekijänsä ja omavalmentajansa kanssa, Jarmo laati aktivointisuunnitelman kuntouttavassa työtoiminnassa. Jarmon tavoitteina kuntouttavalle työtoiminnalle työllistymisen edistäminen, koulutuksista hän ei ole kiinnostunut.

**Jarmo on ollut kuntouttavan työtoiminnan palvelussa reilun vuoden ajan; työllistyminen ei ole edennyt, vaikka osaamista on.**

**-Jarmon asenne avun vastaanottamiseen on muuttunut; kokee tarvitsevansa tukea työllistymiseensä; on valmis ottamaan sitä vastaan**

**-Jarmo tarvitsee tukea työnantajien kontaktoimisessa ja tavoittamisessa  
-motivaatio ja halu työllistymiseen on**

**-Jarmo on valmis harkitsemaan myös työkoikeilumahdollisuuksia uudella alalla**

KUVIO 3. Asiakasprofiili Jarmo.



## Laatukriteereihin perustuvan tuetun työhönvalmennuksen asiakas - Sirpa 51 v.

Sirpa on eronnut muutama vuosi sitten. Hänellä on kolme aikuista poikaa, joista nuorin opiskelee ja asuu vielä kotona. Sirpalla on muutama hyvä ystävä, mutta pitkien välimatkojen vuoksi yhteyttä on pidetty harvakseltaan ja Sirpa kokeekin ajoittain yksinäisyyttä

Sirpa on valmistunut merkonomiksi kolmisenkymmentä vuotta sitten. Hän oli työelämässä parin vuoden ajan valmistumisensa jälkeen. Työt olivat porrassiivousta, kaupan kassatehtäviä sekä kesäsijaisuus toimistotehtävissä. Sirpa jäi kotiäidiksi mentyään naimisiin ja ensimmäisen lapsen synnyttyä. Sirpalla ei siis ole työkokemusta vuoden 1993 jälkeen, mutta hän on osallistunut työkokeiluihin, jotka eivät kuitenkaan ole johtaneet palkkatyösuhteeseen.

Kuntakokeilun omavalmentajan ehdotuksesta Sirpa aloitti kuntouttavan työtoiminnan jatkosuunnitelmien ja mahdollisten koulutusvaihtoehtojen edistämiseksi. Sirpa on ollut kuntouttavassa työtoiminnassa pian kaksi vuotta. Sosiaaliset suhteet ja toimintakyky ovat lisääntyneet ja motivaatiota ja halua edetä elämässä, kouluttautua ja työllistyä, löytyy. Sirpan työtoimintapäiviä on lisätty neljään viikkoa kohden. Kahtena viikon työtoimintapäivistä Sirpa on ollut työtoiminnassa työpajalla ja kahtena päivänä terveysaseman kahviossa asiakaspalvelutehtävissä.

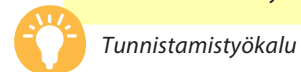
## Asiakkaan ohjautuminen tuettuun työhönvalmennukseen

### Kuntouttava työtoiminta

Sirpa saa kuntouttavan työtoiminnan palvelua. Sirpa on saavuttanut tavoitteitaan ja kuntoutuminen on edennyt.

### Työllistymisen tuen tarve havaitaan

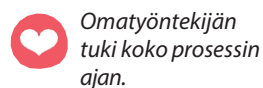
Sirpa haluaisi työllistyä, mutta työelämä- ja työnhakutaidot ovat ruosteessa. Omatyöntekijän kanssa käydyissä keskusteluissa huomataan, että Sirpa kaipaisi tukea tulevaisuuden suunnitelmien selkiyttämiseen.



Tunnistamistyökalu

### Tuettuun työhönvalmennukseen tutustuminen

Sirpa kuulee, että kuntouttavassa työtoiminnassa on mahdollisuus osallistua työhönvalmennuspalveluun. Palvelussa asiakkaalle etsitään yksilöllisesti ja tuetusti sopiva jatkopolku. Yhdessä omavalmentajan kanssa todetaan, että tämä palvelu olisi hyvä Sirpalle.



Omatyöntekijän tuki koko prosessin ajan.

### Aktivointisuunnitelman päivitys

Sirpa osallistuu aktivointisuunnitelman päivitykseen yhdessä omatyöntekijän ja kuntakokeilun omavalmentajan kanssa. Aktivointisuunnitelmaan lisätään tuettu työhönvalmennus sekä mahdollinen työkokeilu ja selvitetään palkkatukimahdollisuus.

### Toteuttamissuunnitelma

Aktivointisuunnitelman pohjalta Sirpa ja kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaaja tekevät yhdessä toteuttamissuunnitelman. Toteuttamissuunnitelmassa määritellään käytännön toimenpiteet joilla tavoitteet saavutetaan ja kuntouttava työtoiminta ja tuettu työhönvalmennus tukevat toisiaan.

## Asiakkaan ohjaus ja toiminta palvelussa

### Tuettu työhönvalmennus alkaa

Sirpa saa tuekseen työhönvalmentajan. Hän osallistuu työtoiminnan ohessa työhönvalmentajan tapaamisiin. Alkutavoitteena on luoda luottamuksellinen ja avoin yhteistyöhön perustuva suhde. Yhdessä työhönvalmentajan kanssa kartoitetaan työllistymiseen liittyvät toiveet ja tarpeet sekä voimavarat ja haasteet.

### Tavoitteen asettaminen

Tuettu työhönvalmennus voi keskittyä työnhakuun ja yrityskontakteihin, koulutushakuun ja osaamisen päivittämiseen tai työkyvyn ylläpitoon ja kuntoutukseen. Sirpan suuntana on työelämä joten Sirpalle pyritään löytämään realistinen ja harkittu suunnitelma työllistyä tai kouluttautua hänelle sopivalle alalle.

### Työllistymisen tuki

Työ- ja koulutushakuun tarvittavat dokumentit, kuten ansioluettelo laitetaan kuntoon työhönvalmentajan tuella. Työhönvalmentaja on tukena yhteydenotoissa ja haastatteluissa ja tarvittaessa lähtee myös mukaan tapaamisiin. Sirpa hyötyy tuetun työhönvalmennuksen palveluntarjoajan verkostoista alueen työnantajiin ja oppilaitoksiin.

### Työhönvalmennuksen tavoitteet on saavutettu

Sirpalle on löytynyt seuraava askel kuntouttavasta työtoiminnasta ja hän siirtyy työkokeiluun. Omatyöntekijän ja työhönvalmentajan tuki säilyy vielä tarvittaessa, jotta varmistetaan sujuva siirtymä. Sirpan tilanteen mukaan olisi ollut mahdollista siirtyä myös opintoihin eläkeelle, sairauslomalle tai kuntoutukseen. Työhönvalmentaja auttaa näidenkin vaihtoehtojen selvittämisessä.



Sirpan asiakkuus etenee jouhevasti moniammatillisessa verkostoyhteistyössä.

Työkokeilu

TE-palvelut

Palkkatyö

Palkkatukityö

Opiskelu

Kuntoutus

Sairausloma

Eläke

# Tuettu työhönvalmennus

## - asiakkaan valmiuksien ja edellytysten arviointi -

### Motivaatio ja asenne



### Oikea-aikaisuus ja tarve

### Elämäntilanne

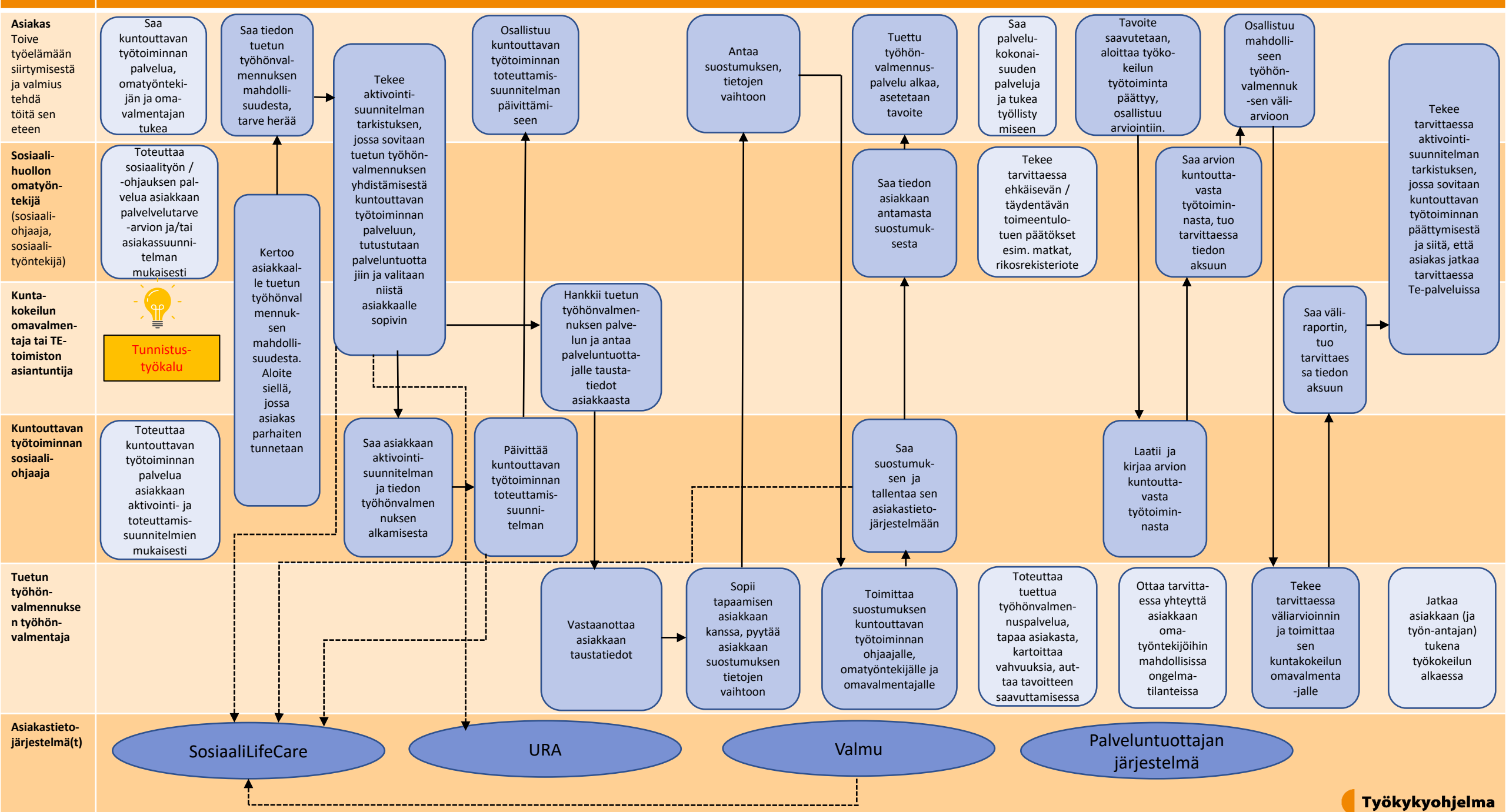
- ✓ halu ja valmiudet edetä tilanteessaan
- ✓ valmius pitkäjännitteeseen työskentelyyn
- ✓ positiivinen asenne työllistymistä kohtaan
- ✓ työllistymisen näkökulma edellä

- ✓ kuntoutuminen hyvässä vaiheessa
- ✓ valmius ottaa apua vastaan
- ✓ oikea-aikainen palvelumuoto
- ✓ kuntouttavan työtoiminnan nivelvaihe lähellä tai
- ✓ pitkä periodi kuntouttavassa työtoiminnassa
- ✓ kuntouttavan työtoiminnan toimintapäiviä 3-4 /vko
- ✓ mukana seinättömien pajojen työtoiminnassa
- ✓ tuen tarve jatkosuunnitelmien ja suunnan löytymisessä

- ✓ vuorokausirytmii
- ✓ psyykkinen ja fyysinen hyvinvointi
- ✓ päihteettömyys / päihteiden käyttö hallinnassa
- ✓ vakaa elämäntilanne



# Tuettu työhönvalmennus osana kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan palvelukokonaisuutta (oma toiminta)



**YHTEENVETO ELY-KESKUKSEN AUDITOINNISTA VALMENNUSLEHTO OY:LLE  
TUETUN TYÖHÖNVALMENNUKSEN LAATUKRITEERIEEN PISTEITYKSESTÄ**

**KRITEERIT:****Palvelun henkilöstö**

1. Asiakasmäärä  
*VALMENNUSLEHTO OY: vaihtelee 5*
2. Fokus työhönvalmennuksessa  
*VALMENNUSLEHTO OY: vaihtelee 3-5*
3. Kokonaisvaltainen palvelu  
*VALMENNUSLEHTO OY: 5*

**Palvelun järjestäminen**

4. Työhönvalmennuksen ja psykiatrisen hoidon yhteen sovittaminen toteutuu tiimityöskentelyn kautta  
*VALMENNUSLEHTO OY: ei pääasiallinen – jossain määrin mukana*
5. Palvelujen yhteensovittaminen toteutuu tiiviin tiimityöskentelyn kautta:  
*VALMENNUSLEHTO OY: ei relevantti*
6. Yhteisasiakkaat ja työskentely asiakkaan työllistymistä tukevien keskeisten yhteistyötahojen kanssa  
*VALMENNUSLEHTO OY: 5*
7. Työhönvalmennuksen tiimi  
*VALMENNUSLEHTO OY: 5*
8. Työhönvalmennuksen tiiminvetäjän rooli  
*VALMENNUSLEHTO OY: 4*
9. Palvelun avoimuus  
*VALMENNUSLEHTO OY: ei relevantti*
10. Pyrkimys työllistyä avoimille työmarkkinoille  
*VALMENNUSLEHTO OY: 5*
11. Johdon tuki tuetun työllistymisen työhönvalmennukselle  
*VALMENNUSLEHTO OY: ----*

**Palvelun sisältö**

12. Taloudellisia etuuksia koskeva neuvonta  
*VALMENNUSLEHTO OY: 4*
13. Työkyvyn rajoitteista kertominen työpaikalla  
*VALMENNUSLEHTO OY: 5*

14. Jatkuva työhön perustuva ammatillinen arviointi:  
VALMENNUSLEHTO OY: 4-5
15. Nopea työnhaku avoimilla työmarkkinoilla:  
VALMENNUSLEHTO OY: 3-5
16. Henkilökohtaisesti räätälöity työnhaku  
VALMENNUSLEHTO OY: 5
17. Suhteen luominen työnantajiin (olemassa olevien ja uusien työtehtävien kartoittaminen ja niistä neuvottelu) – Tiivis yhteys työnantajiin  
VALMENNUSLEHTO OY: 4
18. Suhteen luominen työnantajiin (olemassa olevien ja uusien työtehtävien kartoittaminen ja niistä neuvottelu) – Työnantajayhteyksien laatu  
VALMENNUSLEHTO OY: 4
19. Töiden monimuotoisuus  
VALMENNUSLEHTO OY: 5
20. Työnantajien monimuotoisuus  
VALMENNUSLEHTO OY: 5
21. Avoimille työmarkkinoille sijoittuva työ  
VALMENNUSLEHTO OY: 5
22. Yksilöllinen rinnalla kulkeva tuki  
VALMENNUSLEHTO OY: 5
23. Kestoltaan rajaamaton palvelu  
VALMENNUSLEHTO OY: 1
24. Lähiyhteisössä tapahtuvat palvelut  
VALMENNUSLEHTO OY: 1-2
25. Aloitteellinen ja aktiivinen sitouttaminen toimintaan kuuden toimintatavan kautta  
VALMENNUSLEHTO OY: ---

**VALMENNUSLEHTO OY YHTEISPISTEET 89 pistettä**

**Pistemäärien jaottelu:**

115–125	= Esimerkillinen taso
100–114	= Hyvä taso
74–99	= Kohtalainen taso
73 tai vähemmän	= Palvelu ei ole tuettua työllistymistä



**Näkökulmatalukko / laatukriteereihin perustuva tuettu työhönvalmennus**

	ASIAKASNÄKÖKULMA	AMMATTILAISNÄKÖKULMA	ORGANISATORINEN NÄKÖKULMA	POLIITTISHALLINNOLLINEN NÄKÖKULMA
Toimijat	<b>Ketkä ovat keskeiset asiakkaat?</b> -Asiakkaat ovat kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita	<b>Keitä ovat ratkaisua toteuttavat ammattilaiset?</b> -sosiaalihuollon omatyöntekijät -kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaajat ja ohjaajat -kuntakokeilun omavalmentajat -tuetun työhönvalmennuksen palveluntuottajat - te-hallinto - ELY-keskus	<b>Keitä ovat ratkaisun organisatoriset toimijat, yksiköt, tms?</b> -Te-hallinto -ELY-keskus -sosiaalihuolto - valmennuspalvelun tuottaja	<b>Millaisia poliittisia tai hallinnollisia toimijoita ratkaisussa on mukana?</b> -Työ- ja elinkeinoministeriö -sosiaali- ja terveysministeriö
Tehtävät ja työnjaot	<b>Mitkä ovat asiakkaiden keskeiset tehtävät?</b> -Asiakas noudattaa aktivointisuunnitelmaa ja kuntouttavan työtoiminnan toteuttamissuunnitelmaa sekä osallistuu sovituksi kuntouttavan työtoiminnan palveluun sekä tuettuun työhönvalmennukseen	<b>Mitkä ovat ammattilaisten keskeiset tehtävät?</b> -Kaikkien ammattilaisten yhteinen tehtävä on tukea asiakasta työllistymispolulla (tai mihin ikinä polku johtaakaan) -Sosiaalihuollon omatyöntekijä sekä kuntakokeilun omavalmentaja laativat asiakkaan kanssa aktivointisuunnitelman. -Kuntouttavan työtoiminnan sosiaali-ohjaaja ja asiakas laativat aktivointisuunnitelman pohjalta toteuttamissuunnitelman kuntouttavassa työtoiminnassa.	<b>Millaisia tehtäviä muilla toimijoilla on?</b> -TE-hallinto ja ELY-keskus asettavat raamit omien toimintalinjojensa mukaisesti. ELY-keskus toimii tuetun työhönvalmennuksen palvelun rahoittajana, te-hallinnossa on kilpailutettu ja määritetty sopimuksen puitteissa toimivat palveluntuottajat.	<b>Millaisia tehtäviä poliittis-hallinnollisen tahon toimijoilla on?</b> -Työllisyyden edistäminen
Tiedot, taidot ja välineet	<b>Mitä edellytyksiä asiakkaalta odotetaan?</b> - Motivaatiota, sitoutuneisuutta -aktiivisuutta -avoimuutta	<b>Mitä edellytyksiä ja osaamista ammattilaisilta odotetaan?</b> -Kykyä tukea asiakkaan jatkosuunnitelmien etenemistä ja tunnistaa hänen valmiutensa muutokseen sekä etenemiseen	<b>Mitä edellytyksiä ja osaamista organisaatiolta edellytetään?</b> -Halua ja taitoa tehdä asioita yhdessä, tuottaa palvelu kokonaisuutena, yli organisaatorajojen	<b>Mitä edellytyksiä ja osaamista hallinnolta edellytetään?</b> -Sitoutuneisuutta ja halua työllisyyden edistämiseen
Lait ja asetukset	<b>Mitä lakeja ja asetuksia tulee huomioida?</b> -asiakkaita ohjataan toimimaan sosiaalihoitolain mukaisissa palveluissa sosiaalihoitolain ja kuntouttavan työtoiminnan lain mukaisesti	<b>Mitä lakeja ja asetuksia tulee huomioida?</b> -Hallintolaki -Sosiaalihoitolaki -Laki kuntouttavasta työtoiminnasta -Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista	<b>Mitä lakeja ja asetuksia tulee huomioida?</b> -Laki julkisista työvoima- ja yrityspalveluista	<b>Mitä lakeja ja asetuksia tulee huomioida?</b> -Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista
Periaatteet ja säännöt	<b>Mitä periaatteita ja sääntöjä asiakkaat noudattavat?</b> -asiakkaat noudattavat yhteisiä sääntöjä ja puitteita, jotka kuntouttavan työtoiminnan käytännössä ovat käytössä	<b>Mitä periaatteita ja sääntöjä ammattilaiset noudattavat?</b> -väitövelvollisuus -tasa-arvoisuus -asiakkaan etu edellä	<b>Mitä periaatteita ja sääntöjä organisaatiot noudattavat?</b> -asiakkaan yksilölliset tavoitteet ja tarpeet palvelujen pohjana	<b>Mitä periaatteita ja sääntöjä poliittishallinnollisen tahon toimijat noudattavat?</b> -työttömyyden vähentäminen -osatyökykyisyyden huomiointi ja tunnistaminen
Talous	<b>Mitä taloudellisia resursseja asiakkaat tarvitsevat?</b> -Työmarkkinatuki -kuntouttavan työtoiminnan työtoimintapäiviltä 9 euron kulukorvaus	<b>Mitä taloudellisia resursseja ammattilaiset tarvitsevat?</b> -Palkka -mahdolliset kulukorvaukset	<b>Mitä taloudellisia resursseja organisaatioiden muut toimijat tarvitsevat?</b> -palkka - matkakustannukset ja muut kulukorvaukset	<b>Mitä taloudellisia resursseja poliittishallinnollisen tahon toimijat tarvitsevat?</b> -taloudellisten resurssien budjetointi työllisyyden hoitoon ja osatyökykyisten asiakkaiden tukemiseen