

LOPPURAPORTTI

Palveluintegraatiomalli osatyökykyisille, PALO

Hyvinvointi- ja työllisyyspalvelut Oulu

31.12.2022

 **Työkykyohjelma**

Sisällysluettelo

1. TIIVISTELMÄ	3
2. JOHDANTO	4
3. HANKKEEN TAUSTA JA TARVE SUUNNITELMAVAIHEESSA	5
4. HANKKEEN TOTEUTUS JA TULOKSET	9
4.1. Osatyökykyiset työttömät - heterogeeninen asiakasryhmä	9
4.2. Toimintamallin taustalla yhteisövaikuttavuus	10
4.3. Työkäisten koordinaatio - palvelut ja ammattilaisten osaaminen yhteen	13
4.3.1. Työkyvyn tuen palvelukokonaisuus	15
4.3.2. Työkyvyn ja työllistymisen tuen tarpeiden tunnistaminen	17
4.3.3. Yksilöllisten palvelupolkujen luominen	19
4.3.4. Sosiaalihuollon työllistymistä tukeva palvelupolku	21
4.4. Laatuksiteereihin perustuva tuetun työllistymisen työhönvalmennus	22
4.5. Alihankintamalli	24
4.6. Ammattilaisten osaamisen vahvistaminen	24
4.7. Seuranta ja arviointi	25
4.8. Viestintä	26
4.9. Työmarkkinoiden tunnuslukuja	26
5. EHDOTUKSET JATKOTOIMENPITEIKSI	27
5.1. Tärkeimmät opit	27
5.2. Mitä seuraavaksi/jatko	28
5.3. Riskien toteutuminen	29
6. MISTÄ MATERIAALI LÖYTYY	31
7. LOPPUSANAT	33
8. LIITTEET	34

Työkykyohjelma

PALO-hanke osa hallituksen Työkykyohjelmaa, jota toteutetaan vuosina 2019-2023. Hanke on rahoitettu Työkykyohjelmasta. Työkykyohjelma on osa hallituksen työllisyystoimien kokonaisuutta, ja se perustuu hallitusohjelmaan. Työkykyohjelmasta vastaa ja sitä toteuttaa työ- ja elinkeinoministeriö yhteistyössä sosiaali- ja terveysministeriön kanssa. Työ- ja elinkeinoministeriön toimet keskittyvät osatyökykyisten työllistymisen esteiden purkamiseen ja työllistymistä vauhdittaviin toimiin. Samalla ehkäistään työttömyyden pitkittymistä. Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan toimilla kehitetään osatyökykyisten työkyvyn tuen palvelukokonaisuutta sote-keskuksissa. Tässä raportissa on tarkemmin kuvattu, mihin ohjelman tavoitteeseen ja tavoitteisiin hanke kytkeytyy.

1. Tiivistelmä

Oulun PALO-hankkeen tarkoituksena oli lisätä työikäisten palveluissa toimivien ammattilaisten välistä vuoropuhelua ja yhteistyötä hankkeessa luodun toimintamallin ja konkreettisten keinojen avulla. Hyvinvointi- ja työllisyyspalvelujen yhteiskehittämisen avulla selvitettiin, miten yhteistyö toimii tällä hetkellä ja mitä keinoja tarvitaan jatkossa yhteistyön lisäämiseksi. Yhteistyön tukemiseksi laadittiin ammattikohtaisia työohjeita, joiden avulla tunnistettiin eri ammattiryhmien osaamista suhteessa asiakkaan tarpeisiin ja tarvetta osaamisen sekä palvelujen yhteensovittamiseen. Yhteistyön lisäämiseksi perustettiin yhteen **yhteydenottoon perustuva työikäisten koordinaatio**. Koordinaatio koostui työllisyyspalvelujen työkykykoordinaattoreista sekä jokaisen hyvinvointikeskuksen sosiaaliohjaajista, jotka toimivat yhteistyössä hyvinvointikeskusten asiakaskoordinaattoreiden kanssa. Koordinaatiosta ammattilaiset saivat apua, kun oma osaaminen ja resurssit eivät riittäneet asiakkaan tilanteen edistämiseen ja/tai kun tilanteen ratkaisemiseksi tarvittiin konsultaatiota ja/tai verkoston koolle kutsumista.

Hankkeen tavoitteena oli luoda toimintamalli, jonka avulla monialaiset palvelut sovitetaan yhteen tukemaan työttömien osatyökykyisten työllistymistä ja työkykyä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Keinojen ja toimintamallin luomisessa otettiin huomioon jo olemassa olevat toimivat mallit lapsiperhepalveluissa ja Oulun kaupunkistrategia 2030. Lapsiperhepalveluissa on käytössä yhteisövaikuttavuuden malli ja hyvinvointikeskuksissa sairaan- ja terveydenhoitajista koostuva asiakaskoordinaattoritoiminta.

Hankkeessa **yhteisövaikuttavuuden malli tuotiin työikäisten palveluihin**. Mallissa on viisi periaatetta, joiden tulee täyttyä, että toimintaa voidaan kutsua yhteisövaikuttavuudeksi. Toimijoilla tulee olla yhteinen ymmärrys ja tavoite asiakkaan työkyvyn ja työllistymisen parantamiseksi. Vuoropuhelu toimijoiden ja palvelujen välillä on jatkuvaa ja kaikkien toiminnassa mukana olevien toimijoiden rooli on yhtä merkittävä. Mallin toteutuminen edellyttää toimijoiden sitoutumista, toimijoiden osaamisen hyödyntämistä ja yhdessä oppimista. Toimintaa arvioidaan ja seurataan yhdenmukaisten mittareiden avulla. Lisäksi työikäisten palveluissa mukana olevien organisaatioiden johdon avainhenkilöt muodostavat työikäisten johtotiimin, joka käsittelee toiminnasta saatua palautetta ja tekee tarvittaessa päätöksiä toiminnan muuttamiseksi. Yhteisövaikuttavuuden mallin toteutumiseksi hyödynnettiin työikäisten koordinaation lisäksi yhteistä asiakassuunnitelmaa, ammattilaisille ja asiakkaille suunnattua Forms-palautekanavaa sekä **työikäisten johtotiimin** toimintaa. Tietoa hankkeessa luotiin lisäksi jatkuvan tilastoinnin avulla.

Hankkeessa pilotoitiin **laatuperusteista työhönvalmennusta**, jonka avulla työllistyi 50 %:ia valmennukseen osallistuneista, yhteensä 32 henkilöä yhden työhönvalmentajan ja asiakkaan tarpeenmukaisen verkoston tuella. Kaiken kaikkiaan 48 henkilöä työllistyi mukaan lukien laatuperusteisen työhönvalmennukseen osallistuvat. 68 % työllistyneistä sai työpaikan yrityksestä. Hankkeen asiakkaista yli 80%: ia osallistui oman tilanteensa arviointiin sekä omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Ammattilaisten osaamisen lisäämiseksi hanke järjesti useita työkyvyn ja työllistymisen tuen koulutuksia mukaan lukien työkykykoordinaattorikoulutus ja työhönvalmennuksen työpajat. Hankkeen työntekijät osallistuivat lisäksi yhteisövaikuttavuuden mallin koulutuksiin ja konsultaatioihin. Viestintämateriaaleja tuotettiin tukemaan toiminnan jatkuvuutta hankkeen jälkeen.

2. Johdanto

Hankkeen yleiskuvaus, hankkeen tavoite, kohderyhmä. Organisoituminen toimeenpano (hankkeen toteuttajan ja osatoteuttajien kuvaus, johtaminen, hankkeen kesto, hankkeen toteuttaminen. Oulun PALO-hanke (Palveluintegraatiomalli osatyökykyisille) toteutui 11/2020-12/2022 välisenä aikana. Hanke oli osa hallituksen työkykyohjelmaa, jossa etsitään **ratkaisuja työttömien osatyökyisten työllistymisen ongelmiin** vuosina 2019-2023. Työelämän ulkopuolella arvioidaan olevan 65 000 työtöntä osatyökykyistä, jotka haluaisivat työskennellä ja arvioivat kykenevänsä työhön. PALO-hankkeen tavoitteena oli luoda toimintamalli, jonka avulla monialaiset palvelut sovitetaan yhteen yli organisaatio- ja sektorirajojen tukemaan työttömien osatyökykyisten työllistymistä ja työkykyä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

PALO-hanke toteutettiin tiiviissä yhteistyössä Oulun kaupungin hyvinvointi- ja työllisyyspalvelujen kanssa. Hankkeen hallinnoijana toimi Oulun kaupunki. Hanketiimi koostui kaupungin hyvinvointikeskusten ja työllisyyspalvelujen työntekijöistä sekä Kelan asiantuntijasta. Yhteistyötä tehtiin edellä mainittujen organisaatioiden lisäksi Oulun seudun kuntakokeilun kuntien, TE-palvelujen, Byströmin Ohjaamon sekä sivistys- ja kulttuuripalvelujen kanssa. PALO-hankkeen asiakkaat olivat sekä Oulun seudun kuntakokeilun että TE-toimiston työttömiä työnhakijoita.

Työssä käyminen vaikuttaa paitsi yksittäisen ihmisen myös koko yhteiskunnan hyvinvointiin. Työn tekeminen ja toimeentulon hankkiminen ovat oikeuksia, jotka kuuluvat kaikille. **Moni työhön haluavista ei kuitenkaan löydä itselleen työpaikkaa, vaikka avoimia työpaikkoja on.** Samaan aikaan monilla aloilla on **pulaa osaavasta työvoimasta**. Avointen työpaikkojen ja työvoiman kohtaamisen vaikeudet voivat liittyä esimerkiksi työtehtävissä tarvittavan osaamisen puutteeseen tai työtä hakevan henkilön työkykyyn liittyviin ennakkoluuloihin. Työssä käyvien määrä suhteessa työttömiin ja muihin työvoiman ulkopuolella oleviin (työllisyysaste) vaikuttaa myös kuntien talouteen ja kuntalaisten palveluihin. **Yhdenvertaisten palvelujen säilyttäminen edellyttää riittävän korkeaa työllisyysastetta**, minkä vuoksi kaikkien työhön kykenevien työikäisten tulisi voida osallistua työelämään aktiivisesti.

Yksi keino työvoimapulan ja työvoiman kohtaamisen ongelmien helpottamiseksi on saada kaikki työtä haluavat ja työhön kykenevät töihin. Työkykyohjelmassa ja PALO-hankkeessa toimintaympäristön haasteisiin etsittiin ratkaisuja muun muassa lisäämällä ja helpottamalla asiakaslähtöistä yhteistyötä peruspalveluissa. Osatyökykyisten työkykyä ja työllistymistä tuettiin ohjelmassa monilla eri toimenpiteillä. Toimenpiteiden painopistettä siirrettiin olemassa olevan työkyvyn vahvistamiseen ja sen käyttöönottoon sen sijaan, että työllistymisen tarkastelun lähtökohtana olisi henkilön sairaudet ja työkyvyttömyys. Tuetun työllistymisen työhönvalmennuksessa kokeiltiin kansainvälistä IPS-laatukriteerit sisältävää työhönvalmennuksen menetelmää, joka tutkitusti tukee osallistavien työmarkkinoiden rakentamista ja edistää tasa-arvoisia mahdollisuuksia osallistua työelämään. Yhteistyötä tehtiin työnantajien kanssa työelämän monimuotoisuuden lisäämiseksi.

Sosiaali- ja terveysministeriö myönsi kunnille ja kuntayhtymille valtionavustuksia työkyvyn tuen ja tuetun työllistymisen menetelmien valmisteluun ja käyttöönottoon sosiaali- ja terveydenhuollossa yhteensä 17 miljoonaa euroa. Avustuksen sai 22 hanketta eri puolilta Suomea mukaan lukien Oulun kaupungin PALO-hanke. 1,5 miljoonan kokonaiskustannuksista STM:n osuus oli 1,2 miljoonaa euroa (80%) ja kaupungin

osuus 300 000 miljoonaa euroa (20%). PALO-hankkeen toteutuneet kustannukset olivat noin 761 389 euroa. Lisäksi hankkeen kustannuksia kertyy tilintarkastukseen ja mahdollisiin palkkakuluiin liittyen vuonna 2023.

PALO-hankkeessa hyvinvointi- ja työllisyyspalvelut kehittivät yhdessä palveluintegraatiomallia työttömien työkyvyn ja työllistymisen tukemiseksi. Malli perustuu Yhteisövaikuttavuuden periaatteisiin. **Yhteisövaikuttavuus** on viime aikoina herättänyt kiinnostusta lupaavana **toimintamallina** monimutkaisten yhteiskunnan ilmiöiden ratkaisuisissa (kts. 3.2.). Sen avulla on pystytty yhtenäistämään pirstaloitunutta palvelujärjestelmää ja edistämään tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelujen yhteen sovittamista. **PALO-hankkeessa malli tuotiin työikäisten palveluihin.** Mallia pilotoitiin aluksi Tuiran hyvinvointikeskuksen ja BusinessOulu työllisyyspalvelujen yhteistyönä, ja toimintaa laajennettiin kaupungin kaikkiin hyvinvointikeskuksiin syksyllä 2022.

Viestintäsuunnitelman laadinnassa konsultoitiin Oulun kaupungin viestinnän asiantuntijoita sekä ulkoista viestinnän palveluntuottajaa. Viestinnän tukemiseksi hankittiin ulkopuoliselta palveluntuottajalta videomateriaalia, animaatiota, graafista suunnittelua ja viestinnän sparrausta. Viestinnän pääkohderyhmäksi valittiin työkyvyn ja työllisyyden tuen palveluissa toimivat ammattilaiset. Viestintä toteutui tiedotteen, blogikirjoitusten, radiohaastattelun sekä ammattilaiskohderyhmälle suunnatun sisäisen viestinnän avulla. Ammattilaisille suunnattu viestintä toteutui yhteiskehittämistilaisuuksissa, työpajoissa, koulutuksissa, infoissa, teams-kanavilla, sosiaalisessa mediassa, hanke-esittelyissä sekä asiakasverkostoissa. Hankkeen viestintää päivitettiin säännöllisesti hankesalkun seurantaraporttiin. Lisäksi Innokylä toimi viestinnän alustana työkyvyn ja työllisyyden tuen palveluista kiinnostuneille.

Hankeaikana meneillään oli useita hyvinvointi- ja työllisyyspalvelujen uudistamiseen tähtääviä kansallisia kehittämisohjelmia. Sote-uudistuksessa sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisvastuu siirretään hyvinvointialueille vuoden 2023 alusta, jotta palvelut olisivat väestön saatavilla yhdenvertaisesti ja hyvinvointierot kaventuisivat. TE-palvelut puolestaan siirtyvät kunnille TE-palvelut 2024-uudistuksessa, kun kuntien roolia työllisyyspalveluiden järjestäjänä vahvistetaan. Työllisyyden kuntakokeilut käynnistyivät maaliskuussa 2021. Tavoitteena on mm. työntekijöiden nopeaa työllistymistä edistävän palvelurakenteen luominen. Työikäisten palveluiden kehittäminen on tärkeä osa sote-uudistusta, sillä tulevaisuudessa kuntalaisille tarjotaan työkyvyn ja työllistymisen tuen palveluita myös sosiaali- ja terveyskeskuksessa. Toimintatapoja kehitetään Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmassa 2020-2023. Alkuvuonna 2020 alkaneen Sosiaaliturvauudistuksen tavoitteena on puolestaan luoda nykyistä selkeämpi ja toimivampi järjestelmä, joka mahdollistaa työnteen ja sosiaaliturvan yhteensovittamisen muuttuvissa elämäntilanteissa. Osa-aikainen työ on yksi keino erityisryhmien kuten osittain työkykyisten työelämäosallisuuden lisäämisessä.

3. Hankkeen tausta ja tarve suunnitelmavaiheessa

PALO-hankkeen tavoitteena oli saada yksilöiden olemassa oleva **työkyky käyttöön** tukemalla työ- ja toimintakykyä ja työllistymistä sekä ehkäistä työkyvyttömyyttä. Hallituksen **työllisyystavoitteen** saavuttaminen edellytti myös osatyökykyisten, pitkäaikaistyöttömien, vaikeasti työllistyvien, nuorten, ikääntyvien, vammaisten ja maahanmuuttajataustaisten osallistumisen lisäämistä työmarkkinoille. Kunnilla

on laajan toimialansa nojalla vahvat edellytykset järjestää ja tuottaa poikkihallinnollisia ja ilmiöpohjaisia **palvelukokonaisuuksia**, joissa työllisyyspalvelut **sovitetaan yhteen** mm. hyvinvointipalveluiden sekä sisivstys- ja kulttuuripalveluiden kanssa.

Hankkeen tavoitteet kytkeytyivät tiiviisti Pohjois-Pohjanmaalla tunnistettuihin **sosiaali- ja terveystyöpalvelujen** sekä **työllisyyden edistämisen** kehittämistarpeisiin. Sosiaali- ja terveystyöpalveluissa oli todettu kehittämistarpeita muun muassa **työikäisten** työ- ja toimintakykyä tukevien palvelujen kehittämisessä, hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen **vaikuttavuuden** lisäämisessä sekä hoito- ja palveluketjujen **integraation** kehittämisessä. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystyökeskusohjelmalle asetetut tavoitteet palvelujen yhdenvertainen saatavuus ja oikea-aikaisuus, ehkäisevän ja ennakoivan työn painottaminen, palveluiden laadun ja vaikuttavuuden parantaminen, palveluiden monialaisuuden ja yhteen toimivuuden varmistaminen sekä kustannusten nousun hillitseminen olivat yhteneväiset hankkeen tavoitteiden kanssa. Hanke oli kiinteästi yhteydessä työllisyyden kuntakokeiluun, jonka tavoitteena on tuoda uusia ratkaisuja työvoiman saatavuuteen, työttömien työnhakijoiden nopeaan työllistymiseen ja työllistymistä tukeviin palveluihin monialaisemman ja tehokkaamman palveluohjauksen avulla.

Nykyisin asiakkaiden saamat palvelut voivat olla laadultaan ja sisällöltään erilaisia ja asiakkaat voivat olla eriarvoisessa asemassa toisiinsa nähden. Tieto työ- ja toimintakyvystä on hajallaan eri tietojärjestelmissä ja palveluja tuotetaan eri tahoilla siten, että asiakkaalla voi olla useita erillisiä suunnitelmia ja päällekkäisiä palveluja. Asiakkaat joutuvat usein tilanteeseen, jossa joutuvat itse koordinoimaan palvelujaan ja tiedon kulkua. Hankkeessa lähdettiin luomaan uudenlaista Pohjois-Pohjanmaan kehittämistarpeet huomioivaa palveluintegraatiomallia, jonka tuloksena palvelut kyetään sovittamaan yhteen siten, että saavutetaan **työllisyyttä lisäävä** ja **eriarvoisuutta vähentävä** palvelurakenne. Työllisyyden hoidon näkökulmasta tavoitteena oli uudenlainen työkyvyn tuen palvelukokonaisuus, jossa yhteinen strategia, yhteiset tavoitteet, palvelutarpeen arviointi, palveluprosessin asiakaslähtöisyys ja tulosten arviointi ovat keskeisiä. Erityisesti osatyökykyisten ja muiden monialaista tukea tarvitsevien on arvioitu hyötyvän verkostomaisesta organisaatorajat ylittävästä palvelujen yhteensovittamisesta.

Työkykyohjelman päätavoitteena oli lisätä osatyökykyisten työllistymisen edellytyksiä, työ- ja toimintakykyä ja yhteiskunnallista osallisuutta. PALO-hankkeen tavoiteltua tuloksia olivat

1. Osatyökykyisten yhteinen työkyvyn tuen toimintamalli (palveluintegraatiomalli) on otettu käyttöön.
Mittarina Kyllä/ ei. Tulos: Kyllä
2. Laatuksiteereihin perustuva tuetun työhönvalmennuksen toimintamalli osatyökykyisten työllistymisen ja työhön paluun tukemiseksi on otettu käyttöön.
Mittarina Kyllä/ei. Tulos: kyllä
3. Ammattilaisten osaaminen on vahvistunut
Mittarina Avainhenkilöille vähintään neljä koulutusta hankkeen aikana. Tulos: kyllä
4. Osatyökykyisten aktivointiaste ja työllisyysaste on noussut.

Mittarina osatyökykyisten aktivointiaste on noussut 10 % ja työllisyysaste 2 %. Tulos: ei voida hankkeen toiminnan avulla mitata.

Lisäksi hankkeen tavoitteet kuvattiin konkreettisina tavoitteina ja toimenpiteinä. Hanke kuului kumpaankin Työkykyohjelman toimenpidekokonaisuuteen, työkyvyn tuki osaksi tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusta sekä työkyvyn tuen menetelmät.

Tavoitteena oli ottaa käyttöön yhteinen työkyvyn tuen toimintamalli (palveluintegraatiomalli) sekä lisätä toimijoiden välistä yhteistyötä ja selkeyttää toimijoiden välistä työnjakoa.

Hankkeen konkreettisina tavoitteina ja toimenpiteinä olivat:

1. Työttömien työkyvyn tuen tarpeen tunnistaminen työllisyys-, sosiaali-, ja terveyspalveluissa.
 - Toimenpiteinä oli ottaa käyttöön uusia menetelmiä tunnistamiseen kuten monialaiset palvelutarpeen arvioinnit, asiantuntijoiden konsultaatiot, asiakkaan verkoston työskentely, yhteisen asiakassuunnitelman käyttöönotto.
2. Työntekijöiden osaamisen vahvistaminen
 - Toimenpiteenä oli lisätä osaamista työkyvyn ja tuetun työllistymisen menetelmistä koulutusten avulla.
3. Asiakaslähtöiset palvelut ja palvelupolut
 - Toimenpiteenä oli luoda helposti saatavilla oleva palvelu asiakkaan toimijuuden ja osallisuuden vahvistamiseksi.
4. Yhteisen asiakassuunnitelman käyttöönotto
 - Toimenpiteenä yhteinen asiakassuunnitelma (liite 1), joka sisältää työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen, palvelujen suunnitelman, tukitoimet, asiakkaan vastuun ja omatyöntekijän.
5. Asiakkaan osallistuminen oman tilanteensa arviointiin, palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen
 - Toimenpiteenä asiakkaan mukaan ottaminen oman tilanteensa arviointiin, palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lisäksi työkyvyn tuen palvelun luomisessa hyödynnetään kokemusosaajia, keskustelutilaisuuksia ja yhteiskehittämistä.
6. Oman työntekijän nimeäminen asiakkaalle
 - Toimenpiteenä omatyöntekijän nimeäminen. Omatyöntekijän avulla asiakas saa yksilöllisen tuen tarpeidensa mukaisesti. Omatyöntekijä koordinoi ja on kokonaisvastuussa palvelujen etenemisestä yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Yhteiseen asiakassuunnitelmaan kirjataan omatyöntekijä, jolloin asiakas ohjautuu osuvammin tarvitsemiinsa palveluihin.
7. Yhteisen työkyvyn tuen palvelumalli varmistamaan, että asiakas saa yhteensovitetut työkyvyn tuen palvelut
 - Toimenpiteinä olivat malli, joka sisältää kokonaisvaltaisesti monialaisen palvelutarpeen arvioinnin, työ- ja toimintakyvyn tunnistamisen, työkyvyn- ja kuntoutustarpeen arvioinnin, työkyvyn tuen palvelut, toteutuksen sekä seurannan. Hankkeen aikana hyödynnetään jo olemassa olevia hyvä käytänteitä sote- ja työllisyyspalveluissa sekä niiden yhdyspinnoilla. Työkyvyn tuen toimintamalli luodaan yhdessä asiakkaan ja eri toimijoiden kanssa.
8. Laatuksiteereihin perustuvan tuetun työhönvalmennuksen käyttöönotto
 - Toimenpiteenä mallin pilotointi ja käyttöönotto sosiaali-, terveys-, ja työllisyyspalveluissa. Toimeenpanon, soveltavuuden ja vaikuttavuuden arviointi.
9. Asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn paraneminen
 - Toimenpiteenä työkyvyn tuen toimintamallin ja työhönvalmennuksen käyttöönotto sosiaali- ja terveyspalveluissa sekä työllisyyspalveluissa. Asiakkaan toimijuus vahvistuu asiakkaan toimintaympäristöissä ja -yhteisöissä.

10. Asiakkaiden työllistyminen
 - Toimenpiteenä asiakkaiden työllistymisedellytysten koheneminen ja työllistyminen hankkeen toimenpiteiden avulla sekä työnantaja- ja yritys yhteistyötä vahvistaminen.
11. Tiedon tuottaminen palvelujen, etuuksien ja lainsäädännön kehittämisen tueksi
 - Toimenpiteenä tiedon kerääminen ja analysoidun tiedon tuottaminen osatyökykyisten työkyvyn tuen uusista vaikuttavista ja toimivista toimintatavoista. Innokylän käyttö kehittämisessä, kokeilussa ja arvioinnissa. Vuoropuhelua Työkykyohjelman tiedolla johtamisen asiantuntijoiden kanssa.
12. Monialaisen palvelukokonaisuuden saavuttaminen
 - Toimenpiteenä yhteisen palvelukokonaisuuden rakentaminen. Palvelukokonaisuudessa toimijat ja asiakkaat toimivat yhdessä ja palvelut muodostavat helposti hahmotettavan kokonaisuuden. Keskiössä on asiakaslähtöinen työkyvyn tuen palvelu, josta asiakas hyötyy.

Edellä mainittujen kohtien 1-12 tavoitteet ja toimenpiteet on saavutettu ja kuvattu kappaleessa 4.

Hankkeen arviointisuunnitelmassa mainitaan lisäksi seuraavat tavoitteet:

- Osallistuminen THL:n ja Ttl:n arviointi- ja seurantatutkimukseen. Tulos: kyllä
- Työmarkkinatuen kuntaosuuden vähentyminen. Tulos: ei voitu hankkeen toiminnan avulla osoittaa.
- Sosiaali- ja terveystieteiden käytön muutos kohdeväestön osalta. Tulos: ei voitu osoittaa hankkeen toiminnan avulla, sillä pääsyä tietojärjestelmiin ei ollut.
- Kehitetään voimakkaasti kohderyhmään kuuluvien asiakkaiden työllisyys- ja soite-palveluiden
 - yhteiskäytön mittareita sekä kustannusseurantaa. Tulos: ei voitu hankkeen toiminnan avulla osoittaa, sillä ei ollut pääsyä tietojärjestelmiin
- Asiakastytytyväisyyskysely. Tulos: hankkeessa toteutettiin asiakaskysely (liite 2)
- Ammattilaiskysely (liite 3). Tulos: kyllä
- Tietojärjestelmistä saatava tieto vaikutuksista ja vaikuttavuudesta. Tulos: ei voitu hankkeen avulla saada tietoa, sillä ei ollut pääsyä tietojärjestelmiin.
- Itsearviointi hankkeen etenemisestä edellä kuvatulla sekä myöhemmin sovittavalla tavalla. Arvioinnissa huomioidaan hankehenkilöstön ja ohjausryhmän lisäksi myös yhteistyökumppaneiden ja kohderyhmän edustajien näkemykset hankkeen toteutumisesta, toiminnan onnistumisesta ja hyödyllisyydestä käytännön tasolla. Tulos: Tulos: toteutui ohjausryhmän, hanketyöryhmän sekä ammattilaisille ja asiakkaille suunnattujen palautelomakkeiden avulla.
- Selvitetään mahdollisuudet vertaisarviointiin ja vertaiskehittämiseen, mikäli siihen löydetään sopivia ja halukkaita kumppaneita. Tulos: ei toteutunut.
- Hankesalkku-palvelun käyttö hankkeen etenemisen ja tavoitteiden saavuttamisen seuraamiseksi. Tulos: kyllä.

Yhteistyön edellytyksiä lähdettiin ratkaisemaan yhteisövaikuttavuuden mallin avulla Oulun kaupungin hyvinvointipalveluissa ja BusinessOulu työllisyyspalveluissa. Yhteisövaikuttavuuden lähtökohtana on, että kaikki toimijat ovat samanarvoisia. Oleellista oli saada luotua yhteinen ymmärrys yhteistyön kehittämisen tarpeellisuudesta palvelujen välillä. Toimijoiden välisen vuoropuhelun, yhteiskehittämisen ja osallistamisen keinoin luotiin yhteinen toimintamalli toimijoiden välille. Toimintamallin toteuttaminen ei vaadi lisäresursseja eikä uusia erillisten tiimien muodostamista palveluihin.

Suunnitelmavaiheessa hankkeen **riskeiksi** oli arvioitu henkilöstön saatavuuteen ja vaihtuvuuteen, yhteistyökumppaneiden sitoutumiseen, kohderyhmän tavoittamiseen, toimintaympäristön muutokseen ja osatyökykyisille sopivien työtehtävien löytämiseen liittyvät tekijät. Hanke suunnattiin työkykyohjelman mukaisesti osatyökykyisille työttömille, joita on erityisesti seuraavissa sosiaalihuollon palveluissa: vammaisten henkilöiden työllistymistä tukeva toiminta ja työtoiminta, kehitysvammaisten työtoiminta ja työhönvalmennus sekä kuntouttava työtoiminta, sosiaalinen kuntoutus ja mielenterveys- ja päihdepalvelut. Pitkäaikaistyöttömistä puolet on arvioitu olevan osatyökykyisiä.

4. Hankkeen toteutus ja tulokset

Yhteisen toimintatavan puuttuminen tuli esiin työllisyyspalvelujen ja hyvinvointipalvelujen neuvotteluissa heti hankkeen alkuvaiheessa. Kentällä oli useita toimintatapoja, joita ammattilaiset ja eri organisaatiot pyrkivät ratkaisemaan omilla tavoillaan.

Yhteistyön lisäämiseksi päätettiin luoda yksi yhteinen toimintamalli, joka perustuu yhteisövaikuttavuuteen. Mallin toteuttamiseksi tarvittiin käytännön keinoja, joiden avulla ammattilaiset voisivat toteuttaa yhteistyötä kaikkien toimijoiden kanssa organisaatiosta riippumatta.

Hanketyöntekijöiden, yhteistyökumppaneiden, asiakkaiden sekä Oulun yliopiston työelämäprofessorin kanssa yhteiskehitimme ja kokeilimme konkreettisia keinoja toimintamallin mallin toteutumiseksi. Ohjausryhmä antoi säännöllistä palautetta ja muutosehdotuksia hankkeen toiminnan aikana. Ohjausryhmä koostui, työllisyyspalvelujen, hyvinvointipalvelujen, TE-toimiston, Kelan ja 3.sektorin toimijoista. Hanketyöryhmään kuuluivat hyvinvointipalvelujen, työllisyyspalvelujen ja Kelan ammattilaisia. Mukana olivat sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, toimintaterapeutti, työhönvalmentaja, tiedolla johtamisen asiantuntija, Kelan asiantuntija, suunnittelija ja työkykykoordinaattorit. Vuoropuhelu erityisesti Pohjois-Suomen työkykyohjelman hanketyöntekijöiden sekä THL:n koordinaatioryhmän ja aluekoordinaattorin kanssa olivat tärkeitä sekä kehittämisen että vertaistuen kannalta.

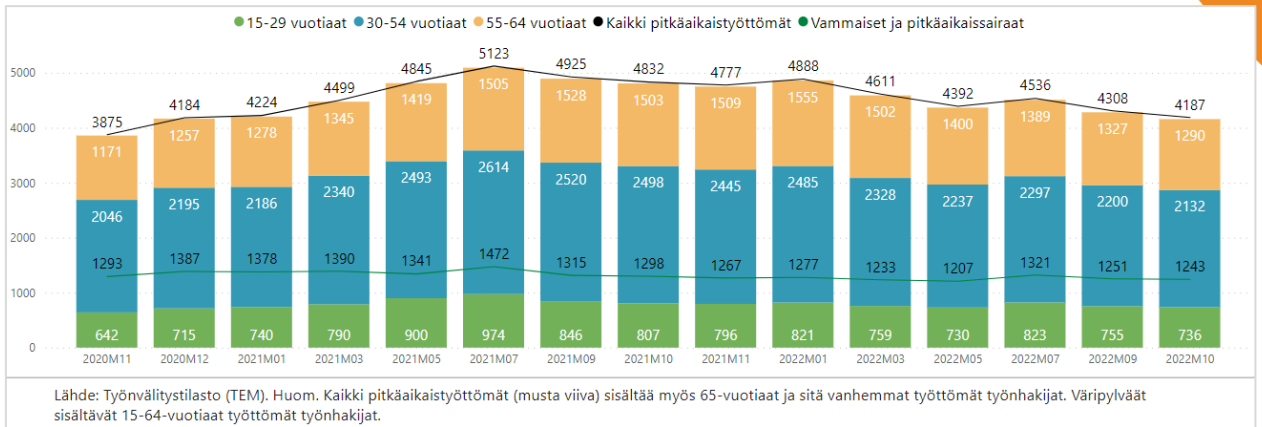
Hankkeen alkuvaihe toteutui kolmen työntekijän voimin, kunnes saimme lisäresurssia keväällä 2021 hyvinvointipalveluista ja tammikuussa 2022 työllisyyspalveluista. Hankkeen budjetti oli laskettu siten, että henkilöresurssia olisi heti alkuvaiheessa saatu suunnitelman mukaisesti 15-20 henkilöä.

4.1. Osatyökykyiset työttömät - heterogeeninen asiakasryhmä

Osatyökykyisyydelle ei ole sovittu yhtä yhtenäistä määritelmää, eivätkä osittain työkykyiset ole selkeästi rajattavissa oleva ryhmä tietojärjestelmissä tai tilastoissa. Työelämän ulkopuolella on eri arvioiden mukaan kymmeniä tuhansia osatyökykyisiä, jotka haluaisivat työskennellä ja arvioivat kykenevänsä työhön. Osatyökyvyn taustalla voi olla monia syitä, kuten esimerkiksi vamma, sairaus, elämänkriisi tai sosiaaliset syyt. Ihminen voi kuitenkin olla esimerkiksi vammasta tai sairaudesta huolimatta täysin työkykyinen, kun työn vaatimukset ja yksilölliset ominaisuudet ovat tasapainossa. Osatyökykyisyys voi olla myös väliaikaista, sillä työkyky vaihtelee elämän eri vaiheissa.

Hankkeessa seurattiin työttömien työnhakijoiden määrien muutoksia muutamissa työnhakijaryhmissä, joissa usein arvioidaan olevan työkyvyn ja/tai työllistymisen tukea tarvitsevia henkilöitä:

- Pitkäaikaistyöttömistä, joilla työttömyys on kestänyt yhtäjaksoisesti 12 kuukautta tai pidempään, puolet on arvioitu olevan osatyökykyisiä.
- Vammaisten ja pitkäaikaissairaiden määrää mitataan työllisyystilastoissa diagnoosien perusteella.
- Kuntouttava työtoiminta on suunnattu henkilöille, joiden työttömyys on pitkittynyt eivätkä pysty osallistumaan julkisiin työvoimapalveluihin tai työhön.
- Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu on suunnattu työttömille, joiden työllistymisen edistymisen on arvioitu edellyttävän monen palvelun yhteensovittamista.
- Osatyökykyisyys liitetään usein myös ikääntymiseen sekä koulutuksen tai kielitaidon puutteeseen.



Kuvio 1: Työttömiä työnhakijoita eri ryhmissä hankeaikana.

Hankkeen aikana (Kuvio 1) kaikkien eri ikäisten pitkäaikaistyöttömien sekä vammaisten ja pitkäaikaissairaiden työttömyys lisääntyi vuoden 2020 lopulta alkaen ja määrä kävi korkeimmillaan heinäkuussa 2021. 55-64-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien määrä kävi korkeimmillaan tammikuussa 2022, jonka jälkeen määrät ovat olleet laskusuunnassa lähes kuukausittain.

Ihmiset osallistuvat työelämään erilaisista lähtökohdista, joten yksilöiden työkyvyn ja työllistymisen tuen tarve voi vaihdella paljon. Sama sairaus tai vamma voi tuoda eri ihmisille erilaisia haasteita ja tuen tarpeita esimerkiksi työtehtävistä ja elämäntilanteesta riippuen. On hyvä tiedostaa, että suuri osa työikäisille tyypillisistä vaivoista onkin erilaisten oireiden ja kroonisten tilojen yhdistelmiä, joihin ei löydy parantavaa lääketieteellistä hoitoa ([Duodecim](#)). Yksilöllisten tarpeiden ja tarvittavien palvelujen selvittäminen edellyttää **työkyvyn ja työllistymisen tuen tarpeiden tunnistamista** yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelujen keskinäinen yhteensovittaminen tarkoituksenmukaisesti edellyttää puolestaan sujuvaa ammattilaisten välistä yhteistyötä, jota voidaan edistää muun muassa sopimalla **yhteisestä toimintamallista**. Mitä monimutkaisemmasta tilanteesta on kyse, sitä useamman ammattilaisen osaamista on tarve sovittaa yhteen. Ammattilaiset työskentelevät usein toisistaan erillään omilla erikoistumisaloillaan, mikä vaikeuttaa palvelujen tarkoituksenmukaista yhteensovittamista erityisesti monimutkaisissa asiakkaiden tilanteissa. PALO-hankkeen toimintamallissa **työikäisten palveluihin tuotiin yhteisövaikuttavuus**, joka on tutkitusti kyennyt yhtenäistämään pirstaleista palvelujärjestelmää.

4.2. Toimintamallin taustalla yhteisövaikuttavuus

PALOn malli on geneerinen ja se sopii käytettäväksi työikäisten eri palveluissa yli organisaatio- ja sektorirajojen. Mallin suunnittelussa ja toteuttamisessa otettiin huomioon jo olemassa olevat toimivat mallit lapsiperhepalveluissa ja Oulun kaupunkistrategia 2030. Lapsiperhepalveluissa on käytössä yhteisövaikuttavuuden malli, joka toteuttamisessa ovat mukana sivistys- ja kulttuuripalvelut, sosiaali- ja terveystyö sekä 3. sektori. Hankkeessa yhteisövaikuttavuuden malli tuotiin työikäisten palveluihin. Hyvinvointikeskuksissa sairaan- ja terveydenhoitajista koostuva asiakaskoordinaattoritoiminta on ollut käytössä vuodesta 2017. Hankkeessa asiakaskoordinaattoritoimintaa monialaistettiin hyvinvointipalvelujen sosiaaliohjaajien avulla. Koordinaatioon osallistuivat työllisyyspalveluista työkykykoordinaattorit.

Palveluintegraatiomallia osatyökykyisille kehitettiin yhteisövaikuttavuuteen perustuen (esim. 2011 Kania & Kramer, Collective Impact). Yhteisövaikuttavuus on viime aikoina herättänyt kiinnostusta lupaavana

toimintamallina yhteiskunnan **monimutkaisten ilmiöiden** ratkaisuisissa. Kun työikäisen asiakkaan arkea kuormittavat useat haasteet elämän eri alueilla yhtäaikaisesti, löytyy ratkaisu harvoin yhden toimijan osaamisella ja resursseilla. Yhteisövaikuttamisella on tutkittu olevan **pirstaleista palvelujärjestelmää yhtenäistävä vaikutus**. Yhteisövaikuttavuudessa on kyse yhteistyömuodosta, jossa määrätietoisesti edistetään tarvittavien muutosten aikaansaamista yhteisöissä ja rakennetaan alustaa organisaatio- ja sektorirajat ylittävälle verkostomaiselle yhteistyölle. Kilpailullisen lähestymistavan sijaan omaksutaan ajatus, että **jokaisella verkoston toimijalla on oma tärkeä roolinsa ja tehtävänsä** asiakkaan tilanteen edistämiseksi. Mallissa yksittäisten toimenpiteiden ja lyhytaikaisten ratkaisujen sijaan tavoitellaan yhteistyön jatkuvuutta ja yhdenmukaisten tavoitteiden asettamista organisaatioiden kesken.

Yksittäisinä ja toisistaan erillään olevat palvelut eivät pysty tuottamaan riittävästi tietoa työikäisten työkyvystä, tai vastaamaan työkyvyn ja työllistymisen tuen monimutkaisiin palvelutarpeisiin. Työttömyys ja osatyökykyisyys lisäävät usein sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalvelujen yhtäaikaista tarvetta ja monialainen yhteistyö on välttämätöntä. Kukaan ei osaa kaikkea eikä yksittäinen ammattikunta pysty ratkaisemaan asiakkaan arjessa ilmeneviä kompleksisia ongelmia. Ammattilaisten keskinäinen työskentely ei tue asiakasta kokonaisvaltaisesti, koska toimintatavat ammattikuntien välillä ovat usein erilaiset. Tarvitaan **yhteinen työkyvyn- ja työllistymisen tuen toimintamalli**, jonka avulla palvelut pystytään sovittamaan yhteen yli organisaatio- ja sektorirajojen yhteisesti sovittujen toimintatapojen mukaisesti. Asiakkaan ja eri alojen ammattilaisten välistä vuoropuhelua ja yhteistä työtä täytyy lisätä, jotta asiakkaan kokonaistilanne ja tuen tarve tunnistetaan ja yhteiset tavoitteet voidaan sopia ja saavuttaa.



Kuva 2. Yhteisövaikuttavuus työikäisten palveluissa – toimintamallin juurtumisen viisi pääperiaatetta.

Yhteisövaikuttavuudelle on esitetty **viisi periaatetta**, joiden on oltava voimassa yhtä aikaa, jotta yhteistyössä on mahdollista saavuttaa tavoiteltu **systeminen* muutos**. Nämä viisi periaatetta ovat: 1) yhteinen tavoite, 2) jatkuva vuoropuhelu, 3) toisiaan vahvistavat toiminnot, 4) jatkuva arviointi/mittaaminen ja 5) kehittämisen tukirakenne. Tutkimuksissa kyseisten ehtojen täyttymisen on todettu mahdollistavan tavoiteltuja hyvinvointimuutoksia vaiheittain, keskeisten mukana olevien organisaatioiden toiminnassa tapahtuneiden systemisten* muutosten kautta. (kuva 2).

*) Systeemisellä muutoksella tarkoitetaan tässä vaiheittain tapahtuvaa muutosta koko palvelurakenteessa, joka lähtee ihmisten ajatus- ja toimintamallien muuttumisesta ja johtaa toivottuihin organisaatiotason muutoksiin yli organisaatio- ja sektorirajojen. Prosessissa kokonaisvaltainen ymmärrys systeemin eri osien keskinäisistä suhteista sekä suorista ja epäsuorista vaikutuksista tavoitteeseen selkeytyy.

Yhteisövaikuttavuudella tavoitellaan väestötason muutoksen aikaan saamista. Tavoitteena on saavuttaa useiden yhtäaikaisten ja samansuuntaisten interventoiden yhdistelmä yhden erillisen intervention sijaan. Yhteisövaikuttavuuden malli heijastuu kaikkiin työkyvyn ja työllistymisen tuen palvelujen tasoihin, asiakkaasta ammattilaiseen sekä johtamisen eri tasoille.

Yhteinen tavoite: Yhteisövaikuttavuus edellyttää, että kaikilla kehittämistyöhön osallistuvilla on yhteinen näkemys tavoiteltavasta muutoksesta ja yhteinen ymmärrys ratkaistavasta ongelmasta sekä keinoista sen ratkaisemiseksi. Tavoitteellinen yhteistyö eri toimijoiden välillä mahdollistaa toimijoiden osaamisen ja voimavarojen kohdentamisen työikäisten asiakkaiden tarpeiden mukaan. Yhteisövaikuttavuuden mallissa jokainen organisaatio ja toimija noudattaa omaa osaamistaan vastaavaa ydintehtäväänsä. Yhteisten tavoitteiden saavuttaminen edellyttää toimijoiden sitoutumista sekä vuoropuhelua organisaatioiden välisistä erilaisista toimintatavoista ja ratkaisuksista. Organisaatioiden välinen puutteellinen yhteistyö ja erilliset toimintatavat pahimmillaan heikentävät toiminnan tuloksia, jolloin yhteisövaikuttavuus jää toteutumatta.

Jatkuva vuoropuhelu: Yhteisen kielen ja keskinäisen luottamuksen saavuttaminen mukana olevien toimijoiden välillä on aikaa vievä prosessi. Tarvitaan vuosien työtä, suunnitelmallisuutta ja säännöllisiä tapaamisia, jotta saadaan tarpeeksi kokemusta toisten kanssa toimimisesta. Kokemusten avulla opitaan tuntemaan, luottamaan ja arvostamaan toisia. Mukana olevat toimijat tarvitsevat aikaa nähdäkseen, että kaikki toimijat ovat toiminnassa samanarvoisia riippumatta siitä, mitä tahoa edustavat. Asiakkaiden osallistuminen vuoropuheluun on edellytys asiakkaiden tarpeisiin vastaamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Toisiaan vahvistavat toiminnot: tarkoittavat käytännön tasolla sitä, että kaikkien sidosryhmätoimijoiden konkreettiset toimet tähtäävät suunnitelmallisesti ja koordinoitusti yhteiseen tavoitteeseen. Jokainen toimija tuo tietoa ja omaa ammatillista osaamistaan tai muuta kokemuksen avulla saatua osaamista, kuten kokemusasiantuntijuutta yhteiseen toimintaan. Tietoa ja osaamista jaetaan sekä yhdessä opitaan. Yhteisövaikuttavuuden toimivuus ei riipu toimijoiden lukumäärästä tai toimenpiteiden yhteneväisyydestä vaan toiminnan koordinoinnista ja suunnitelmallisuudesta. Työttömyyden ja työkyvyn moninaiset syyt ja ratkaisut ovat usein toisistaan riippuvaisia ja edellyttävät yhteistyötä. Asiakkaan ja asiakkaan verkoston näkökulmasta yhteinen asiakassuunnitelma ja siihen liittyvä seuranta ovat toisiaan vahvistavia toimintoja.

Jatkuva arviointi ja mittarit: Yhteisten mittareiden käyttöönotto on olennaisen tärkeää yhteisövaikuttavuuden kannalta. Toimijoiden sitoutuminen yhteisen tavoitteen saavuttamiseen varmistetaan tietojen keräämisen, tulosten mittaamisen sekä ammattilaisilta ja asiakkailta saadun palautteen avulla. Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja vuoropuhelussa toimijoiden välillä. Palaute tekee toiminnan läpinäkyväksi, kun asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa heille suunnattuun palveluun ja sen kehittämiseen. Lisäksi ammattilaisilla on mahdollisuus hyödyntää muiden osaamista, tuoda esiin tietoa mallin toimivuudesta ja kehittämistarpeista.

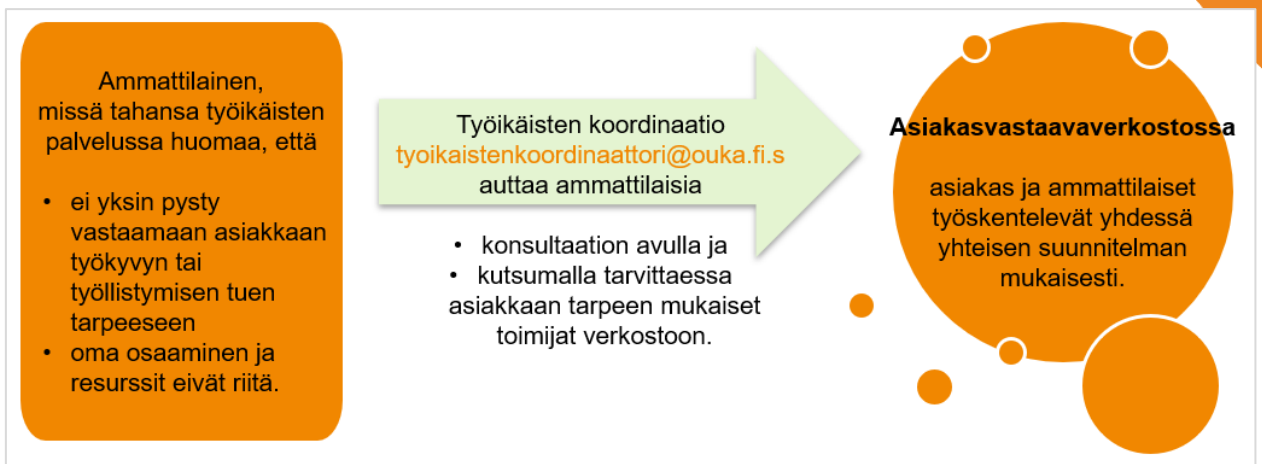
Kehittämisen tukirakenne: Yhteisövaikuttavuuden malli edellyttää taustatukiorganisaatiota. Työkäisille perustettiin työikäisten johtotiimi, jonka tehtävänä on edistää vuoropuhelua toimijoiden välillä, edesauttaa sitoutumista, kerätä tietoa toiminnasta, arvioida edistymistä ja vaikutuksia, vastata yhteisestä päätöksenteosta, hallinnosta ja paikallisesta toiminnasta. Toimintaan osallistuvat asiakkaat ja ammattilaiset tuovat kentältä palautetta, jota työikäisten johtotiimi käsittelee ja tekee tarvittavia päätöksiä toiminnan muuttamiseksi. Työikäisten johtotiimin roolina on tukea ja koordinoita yhteisössä tehtävää työtä eri toimijoiden välillä. Ilman tällaista tukirakennetta yhteistyön on vaikea toteutua. Johtotiimi koostuu osallistujaorganisaatioiden avainhenkilöistä. Tällä hetkellä johtotiimiin osallistuu toimijoita Oulun kaupungin hyvinvointi-, työllisyys-, sivistys- ja kulttuuripalveluista. Johtotiimiin osallistuminen edellyttää jäseniltään sitoutumista ja jatkuvaa tiedon tuottamista toiminnan ylläpitämiseksi.

Yhteisövaikuttavuuden toteuttamisessa on merkittävää pysyä konkreettisissa toimenpiteissä, joilla pyritään saamaan aikaiseksi muutosta sekä organisaatio- että yksilötasolla. Yhteistyö muuttuu yhdessä tekemiseksi, eikä organisaatioiden erilaiset toimintakulttuurit ole enää este työskentelylle.

4.3. Työikäisten koordinaatio - palvelut ja ammattilaisten osaaminen yhteen

Yhteisövaikuttavuusmallin yhdeksi konkreettiseksi keinoksi luotiin työikäisten koordinaatio. Työikäisten koordinaatio muodostettiin hyvinvointipalvelujen sosiaalipalvelujen asiakaskoordinaattoreista sekä työllisyyspalvelujen työkykykoordinaattoreista. Yhteistyötä tiivistettiin koordinaation avulla Oulun kaupungin hyvinvointikeskuksissa, työllisyyspalveluissa ja edellä mainittujen palvelujen välillä. Yhteiseksi yhteydenottokanavaksi otettiin käyttöön yksi sähköpostiosoite. Työikäisten palveluissa toimivilla ammattilaisilla oli mahdollisuus ottaa yhteyttä koordinaatioon silloin, kun huomasi, ettei oma osaaminen ja resurssit vastanneet asiakkaan tarvetta. Työikäisten koordinaattorit tekivät lisäksi jalkautuvaa työtä palvelujen ja toimijoiden yhteistyön vahvistamiseksi yli organisaatio- ja sektorirajojen.

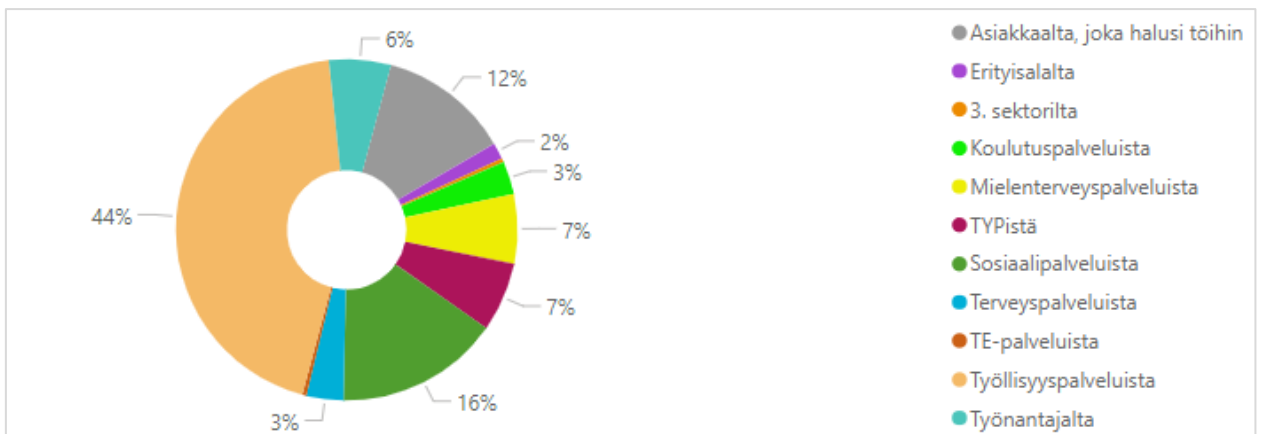
Työikäisten koordinaation avulla työikäisten palveluissa työskentelevät ammattilaiset saivat tarvittaessa tukea asiakastilanteisiin (kuva 3). Koordinaatio tuki toimijoiden välistä vuoropuhelua ja auttoi **asiakkaan kanssa työskenteleviä ammattilaisia** arvioimaan asiakkaan tuen tarvetta. Vuoropuhelun avulla selvennettiin eri ammattilaisten osaamisen jakamista suhteessa tarpeeseen. Sovittaessa koordinaatio kokosi asiakkaan ympärille **tarpeen mukaisista toimijoista koostuvan verkoston** yhteisövaikuttavuuden mallin mukaisesti. Koordinaatiotoimintaa pilotoitiin aluksi Tuiran hyvinvointikeskuksessa ja BusinessOulun työllisyyspalveluissa. Syksyllä 2022 toimintaa laajennettiin Oulun kaupungin hyvinvointikeskuksiin.



Kuva 3. Työkäisten koordinaatio on keino sovittaa palvelut yhteen.

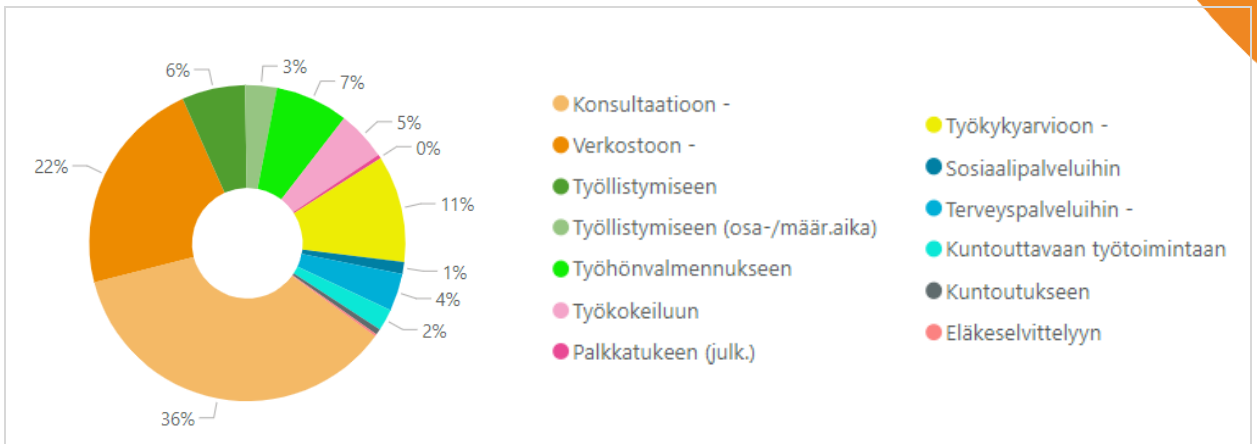
Yhteydenotto työkäisten koordinaatioon edellytti **asiakkaan suostumusta**. Koordinaatio edisti toimijoiden välistä vuoropuhelua, palveluiden välistä yhteistä työtä ja vähensi tilanteita, joissa asiakas toistuvasti joutui kertomaan tilanteestaan eri ammattilaisille. Työkäisten koordinaatio auttoi asiakasta ja hänen kanssaan työskentelevää ammattilaista tunnistamaan asiakkaan tuen tarpeita.

Työkäisten koordinaatio toimi asiakkaan, ammattilaisten ja muiden toimijoiden välisen yhteistyön ja sen seurannan kannalta keskeisessä roolissa. Koordinaatioon tulleita yhteydenottoja sekä niistä syntyneitä tapahtumia, kuten konsultaatioita, työllistymisiä ja toimijoiden välisiä tapaamisia seurattiin hankkeessa yhteisesti sovitulla tavalla. Asiakkaan, ammattilaisten ja muiden toimijoiden välinen yhteydenpito ja yhteistyö toteutui monissa eri muodoissaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.



Kuva 4. Yhteydenotot työkäisten koordinaatioon tulivat useilta eri tahoilta.

Yhteydenottoja koordinaatioon tuli asiakkailta, työnantajilta ja useista eri palveluista yli organisaatio- ja sektorirajojen (Kuva 4), mikä vastasi hyvin kehitettävän toimintamallin yhteistyötä koskeviin tavoitteisiin. Yhteydenottoja ja niistä seuranneita työkyvyn ja/tai työllistymisen tuen palveluja ja verkostoja kertyi yhteensä noin 500 tapahtumaa. Tapahtumista noin 20 prosenttia koski 18-29 vuotiaiden, 50 prosenttia 30-54-vuotiaiden ja 30 prosenttia 55-64-vuotiaiden työkyvyn ja/tai työllistymisen tuen palveluja. Työllisyyspalveluista tulleiden yhteydenottojen määrä koordinaatioon korostui, mikä saattaa viitata siihen, että työllisyyspalveluissa asiakkaana olevien työllistymisen tueksi tarvitaan muitakin keinoja kuin työvoimapolkuja yksittäisinä toimenpiteinä.



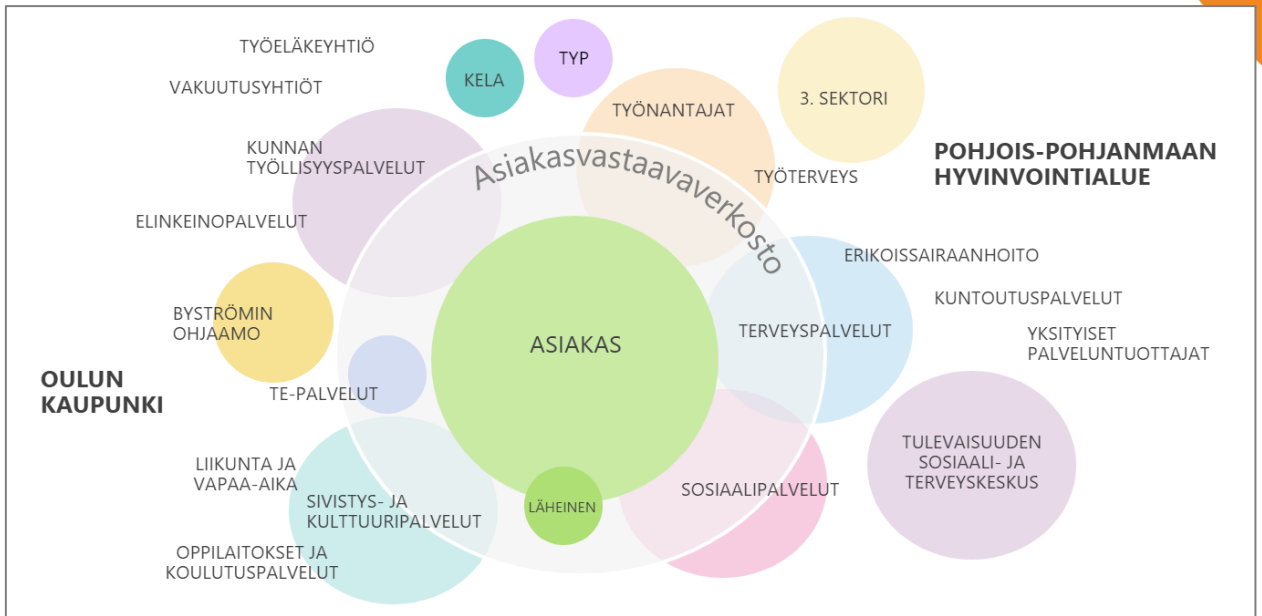
Kuva 5. Yhteydenotot ja palvelutapahtumat johtivat vuoropuheluun ja eri palveluihin sekä asiakkaiden työllistymisiin.

Konsultaatioiden (36 %) ja erilaisten verkostojen (22 %) osuus oli lähes 60 prosenttia (Kuva 5) kaikesta seurannasta, minkä arvioitiin kertovan toimijoiden välisestä vuoropuhelun tarpeesta. Vuoropuhelun tarve näkyi sekä palvelun alussa ensimmäisissä kontakteissa koordinaatioon, että myöhemmissä yhteistyön vaiheissa. Osa yhteydenotoista johti asiakkaan työllistymiseen jo palvelun alkuvaiheessa. Osa johti puolestaan pidempiin asiakaskohtaisiin palvelupolkuihin. Pidemmät palvelupolut tarkoittivat hankkeessa toistuvien tapahtumien ja työn määrästä ja siitä, että noin joka kymmenes tapahtuma oli työllistyminen. Lähes 40 prosenttia asiakkaista työllistyi, joilla työllistyminen oli ensisijainen tavoite. Lisäksi työllistyi sellaisia asiakkaita, joille työllistyminen ei arvioitu olevan ensisijainen tavoite palvelussa. Luvut ovat suuntaa antavia, sillä hankkeessa ei voitu seurata kaikkia tapahtumia.

Työikäisten koordinaatio arvioitiin hyväksi keinoksi lisätä yhteistyötä ja edistää yhteisen toimintamallin käyttöönottoa, joiden avulla selkeytettiin toimijoiden työnjakoa hankkeen tavoitteiden mukaisesti.

4.3.1. Työkyvyn tuen palvelukokonaisuus

PALOn malli on geneerinen ja se sopii käytettäväksi työikäisten eri palveluissa yli organisaatio- ja sektorirajojen. Mallin käyttöönottoa vahvistettiin eri palvelujen ja toimijoiden yhteiskehittämisen keinoin työpajoissa sekä verkostotapaamisissa yhdessä eri palvelujen ammattilaisten, asiakkaiden ja muiden toimijoiden kanssa. Yhteistyön avulla kerrytettiin asiakasymmärrystä, tuotiin esiin asiakkaan toimijuutta työikäisten palveluissa sekä ammattilaisten rooleista ja osaamisen yhdistämisestä palveluissa. Verkostomaisen toimintatavan avulla tavoitettiin monialaisesti työkyvyn ja työllisyyden tuen palveluissa toimivia ammattilaisia. Lisäksi neuvoteltiin ja sovittiin toimintamallin toteuttamisesta työikäisten palveluissa ja palvelujen eri tasoilla olevien johtajien ja esihenkilöiden kanssa.

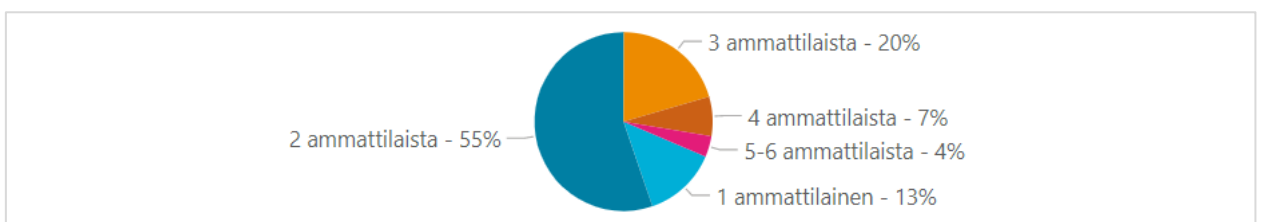


Kuvio 6. Työkyvyn ja työllistymisen tuen palvelukokonaisuuden toimijat.

Työkäisten palvelujen toimijoiden kanssa käydyn vuoropuhelun jälkeen, toimintamallia ja malliin liittyviä keinoja lähdettiin kokeilemaan verkostomaisessa asiakastyössä.

PALO-hankkeessa verkostoon osallistuvien toimijoiden kokoonpanoa kutsuttiin **asiakasvastaavaverkostoksi** (Kuvio 6). Verkoston työskentelyn keinona hyödynnettiin työnjaollista neuvonpitoa (liite 4). Verkoston kokoonpano muuttui asiakkaan tarpeen muuttuessa. **Verkoston koolle kutsuminen edellytti asiakkaan suostumusta** ja asiakas osallistui aina itse verkostoon oman tilanteensa asiantuntijana. Asiakkaan toiveesta esimerkiksi läheisen, kokemusasiantuntijan tai kolmannen sektorin toimijan oli mahdollisuus osallistua verkostoon. Verkostoon voi kuulua esimerkiksi omavalmentaja työllisyyspalveluista, sosiaali- ja terveysalan asiantuntijoita, Kelan asiantuntija ja kolmannen sektorin toimijoita. Verkostossa asiakasvastaava on yksi asiakkaan tilannetta edistävästä toimijoista. Asiakasvastaava nimetään tarvittaessa ja voi vaihtua asiakkaan tarpeen muuttuessa. Asiakasvastaavan nimeäminen perustuu asiakkaan tarpeeseen ja/tai lainsäädäntöön. Asiakasvastaava on yksittäinen ammattilainen asiakkaan rinnalla, kun asiakas ei tarvitse monialaista verkostoa tuekseen.

Tavoitteena oli, ettei asiakas tipahtaisi palveluista ja ettei yksittäinen ammattilainen joutunut vastaamaan liian suurista kokonaisuuksista, jotka eivät vastanneet hänen osaamistaan. Verkostotyöskentelyn avulla pyrittiin välttämään päällekkäistä työtä ja palvelun myöntämistä, joka kuuluu toisen ammattilaisen vastuualueeseen. Asiakkaan etuna verkostossa oli se, että hänellä oli mahdollisuus saada yhteen sovitettuja palveluja oikea-aikaisesti.



Kuvio 7. Ammattilaisten määrä asiakkaiden verkostoissa.

Kuviosta 7 voi selvästi havaita, että kahden ammattilaisen työskentely työparina oli hankkeessa yleisin ammattilaisten yhteistyömuoto. Yhden ammattilaisen mukanaolo tarkoitti pääasiassa kahdenkeskistä työskentelyä asiakkaan kanssa, kuten Kykyviisarin tulosten läpikäyntiä yhdessä. Kolmen tai neljän ammattilaisen kokoonpanoja oli 28 % yhteydenpidosta. Noin neljä prosenttia yhteydenpidosta tapahtui 5-6 ammattilaisen yhteistyönä.

Ammattilaisille suunnatun palautelomakkeen avulla **toimintamallista saatiin positiivista palautetta**. Koordinaatio pystyi vastaamaan asiakkaiden ja ammattilaisten tuen tarpeeseen ja matalan kynnyksen yhteydenottokanavana se koettiin 'kullan arvoisena'. Koordinaatiosta sai apua asiakkaan verkoston kokoamiseen, kun se yksittäisen ammattilaisen toimesta koettiin työlääksi. Palaute oli pääasiassa erittäin positiivista. Malli vaikutti vastaavan hyvin **yhteisen toimintamallin** tarpeeseen, kun asiakkaan tilannetta tai työkykyä kuvattiin epäselväksi. Vain pieni osa vastaajista ei kokenut hyötyneensä toimintamallista, minkä arvioitiin selittyvän keskeneräisistä sijaiskäytännöistä lomien aikana. Malli ei ehtinyt hankeaikana saavuttaa riittävästi tunnettuutta ja kokemuksia, mikä vaikutti luultavasti ammattilaiskyselyn alhaiseen vastausprosenttiin.

Asiakkaille suunnatun palautelomakkeen avulla toimintamallista saatiin erittäin positiivista palautetta. Palautteen antaneet olivat useassa työikäisten palvelussa asiakkaana samanaikaisesti. Palautteiden mukaan heillä oli tukenaan ammattilainen, johon sai tarvittaessa yhteyden työkykyyn ja työllistymiseen liittyvissä asioissa. Asiakkaille oli tehty työkykyä ja työllistymistä edistävä suunnitelma ja saivat suunnitelmansa mukaisia palveluja työkyvyn ja työllistymisen edistämiseksi. Asiakkaat saivat osallistua ja vaikuttaa omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaiden seuranta varten oli sovittu yksi tai useampi tapaaminen. Asiakkaiden vapaat kommentit olivat positiivisia: "Olen tarvinnut paljon apua vuosien varrella. Nyt on onneksi tehty oikeasti yhteistyötä, niin olen päässyt töihin". "Erittäin ammattitaitoinen henkilöstö joka osaa hoitaa myös kiireelliset asiat virastojen ym. julkisen sektorin kanssa. Erittäin ammattitaitoinen, ymmärtäväinen ja vielä ystävällinen henkilökunta". Malli ei ehtinyt hankeaikana saavuttaa riittävästi tunnettuutta ja kokemuksia, mikä vaikutti luultavasti myös asiakaskyselyn alhaiseen vastausprosenttiin.

4.3.2. Työkyvyn ja työllistymisen tuen tarpeiden tunnistaminen

Lähtökohtana työkyvyn ja työllistymisen tuen tarpeen tunnistamiseen oli **työkyvyn ja työn puheeksi ottaminen** asiakkaan ja ammattilaisen kanssa riippumatta siitä, missä työikäisen palvelussa asiakas oli. Asiakkaan niin halutessa, tunnistamisessa ja arvioinnissa olivat mukana ammattilaisten lisäksi läheinen ja kolmannen sektorin toimija. Asiakaslähtöisyyden varmistamiseksi tunnistamisessa hyödynnettiin asiakkaan suostumuksella jo olemassa olevan ammattilaisen osaamista, ajantasaista tietoa ja tiedon vaihtamista asiakkaan tarpeen mukaan. Jokainen asiakkaan verkostossa toimiva ammattilainen tuki oman osaamisen avulla työkyvyn ja työllistymisen tuen tarpeen tunnistamista ja arviointia.

Tuen tarpeen tunnistamisessa hyödynnettiin **asiakkaan omaa asiantuntijuutta** työ- ja toimintakyvyn sekä kokonaistilanteen arvioinnissa. Työikäisten palveluissa toimivat ammattilaiset hyödynsivät arvioinneissa erilaisia menetelmiä. Saadun tiedon avulla vahvistettiin päätöksentekoa asiakasprosessin aikana ja tarvittaessa asiakkaan jatkopolulla.

Hyväksi koettuja tunnistamisen keinoja:

- asiakas ja hänen kanssaan työskentelevä ammattilainen tunnistavat tuen tarpeen
- asiakkaan itsearviointimenetelmät, mm. Kykyviisari, Omaolo ja Omahoito
- konsultaatio toimijoiden välillä
- vuoropuhelu työikäisten koordinaation kanssa
- vuoropuhelu työnjaollisissa neuvonpidoissa
- palvelutarpeen arviointi (PTA)
- työttömien terveystarkastus (liite 5)
- alkuhaastattelu, työnhakukeskustelu ja täydentävät työnhakukeskustelu
- monitoimijainen työkyvyn arviointi (liite 6)
- työnäyttö (liite 7)
- neurokirjon asiakkaan työkyvyn ja työllistymisen tuen tunnistaminen (liite 8)

Itsearviointimenetelmien hyödyntäminen oli asiakastyössä tärkeää. Asiakkaalla oli mahdollisuus tarkastella omaa tilannettaan sekä kuvata sitä puheen lisäksi myös muilla keinoilla kuten numeraalisella ja visuaalisella arvioinnilla. Kykyviisarin käyttö mahdollisti asiakkaan tilanteessa tapahtuneen muutoksen seurannan monialaisesti. Itsearviointimenetelmät tulisi aina käydä keskustellen asiakkaan ja työntekijän välillä läpi, jotta vastauksia voidaan tarvittaessa syventää ja tarkentaa. Kykyviisarin tulokset tukivat työntekijää huomioimaan laajasti työkykyyn vaikuttavat osatekijät. Kykyviisarin käyttö Oulussa työikäisten palveluissa oli vielä marginaalista. Mittareiden käytön vakiinnuttaminen vie aikaa erityisesti silloin kun organisaatioissa ei ole mittareiden hyödyntämisen kulttuuria.

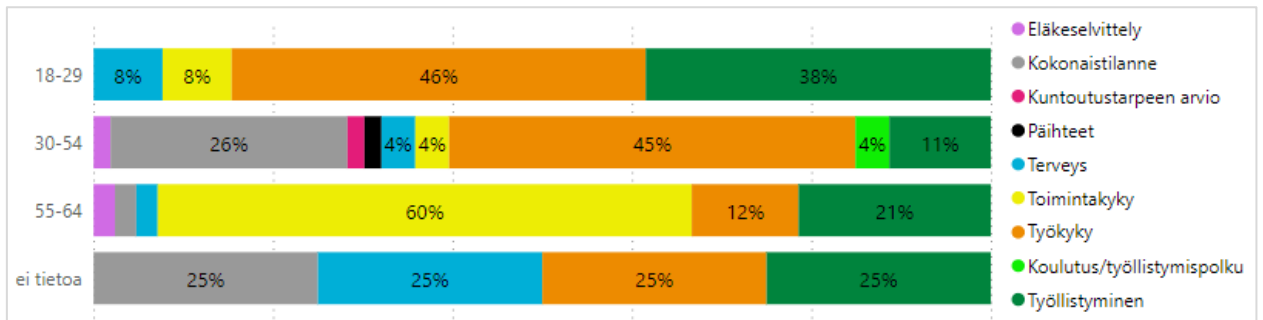
Työkyvyn tuki tulisi pystyä huomioimaan sotepalveluissa ennakoivasti myös silloin, kun työllistyminen tai työllistymistä edistävät palvelut eivät ole vielä ajankohtaisia. Palveluissa tarvitaan lisää osaamista työkyvyn eri osa-alueiden tunnistamiseen, arviointiin ja niiden tukemiseen. Myös kuntouttavassa työtoiminnassa oli tärkeää osata kuvata asiakkaan osallistumista ja työtehtävistä suoriutumista mahdollisimman konkreettisesti, realistisesti sekä voimavara- ja osaamiskeskeisesti. Yhteistyö toimijoiden kanssa toteutettiin systemaattisen tiedon keruun avulla sekä yhteisen asiakassuunnitelman ja tavoitteen mukaan. Muutoin riskinä voi olla asiakkaan jääminen vuosiksi pyörimään palveluihin, jotka eivät vastaa hänen tarpeitaan.

Työkykyasioissa oli oleellista saada tietoa asiakkaan konkreettisesta työssä suoriutumisesta. Tähän tarvittiin ammattilaisia, joilla on mahdollisuus jalkautua kentälle tekemään arviointia ja havaintoja. Arvioinnissa hyödynnettiin monipuolisia ympäristöjä ja palveluja (kuntouttava työtoiminta, työkokeilu, työnäyttö), joissa asiakas pääsi osallistumaan konkreettisiin toimintoihin ja työhön. Toimintaterapeuttien osaamisen hyödyntäminen oli edellytys monitoimijaisille työkyvyn arvioinneille. Toiminnallisissa tilanteissa toteutettu työkykyarvio tuotti laajasti tietoa asiakkaan ajankohtaisesta osaamisesta, tuen tarpeista sekä auttoi suunnittelemaan palveluja kohti työllistymistä tai koulutusta. Arviointiprosessit tarjosivat mahdollisuuden tuoda esiin asiakkaan työssä suoriutumista ja toimintaan osallistumista edistäviä konkreettisia työkyvyn tuen keinoja. Verkoston toimijoilta saatu palaute yhteistyöstä oli erittäin positiivista ja tarve vastaavanlaiseen työskentelyyn ja toimintatapaan todettiin suureksi.

Verkostotyötä pitäisi tehdä nykyistä joustavammin. Palveluiden välisen vuoropuhelun ja yhteistyön lisääminen oli tärkeää, esimerkiksi eläkeselvittelyissä sekä kuntoutus-, ja valmennuspalveluihin ohjautumisessa. Oma-avaintajien työ ja asiakasmäärä ei ollut mitoitettu suhteessa asiakkaiden tarpeisiin.

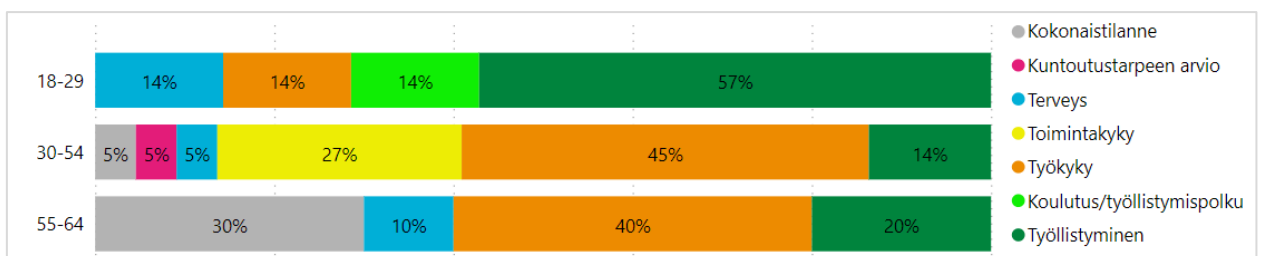
Työkyvyn ja työllistymisen tukeminen edellyttää ammattilaisilta riittävää resurssia tunnistaa asiakkaan työkyvyn tuen tarve sekä toimivaa verkostoa.

Hankkeessa tunnistetut tuen tarpeet tiivistettiin muutamaankin aihepiiriin, joita hanketyöntekijät käyttivät arvioidessaan asiakkaiden tuen tarpeita sekä palveluun tullessa (ns. 'ensikontakti') että myöhemmissä palvelutapahtumissa. Tuen tarpeita vertailtiin eri palveluista tulleiden yhteydenottojen ja eri ikäryhmien välillä.



Kuvio 8. Työllisyyspalveluista tulleet 18-64-vuotiaat asiakkaat – arvio tuen tarpeesta palveluun tullessa.

Työllisyyspalveluista tulleissa yhteydenotoissa 18-29- ja 30-54-vuotiaiden eniten (45-46 %) tarvitseman tuen arvioitiin liittyvän työkykyyn. Nuorimmassa ikäryhmässä työllistymisen tuen arvioitiin olevan toiseksi suurin (38 %) tarve. Toimintakyvyn tuen tarve arvioitiin suurimmaksi (60 %) 55-64-vuotiailla. Noin neljäsosa (26 %) 30-54-vuotiaista tarvitsi tukea kokonaistilanteen selvityksessä, mikä tarkoitti tuen tarvetta useilla elämän alueilla. Osa asiakkaista siirtyi alkuvaiheen kontaktin jälkeen palveluihin, joita hankkeessa ei voitu seurata, eikä kaikista tapahtumista ole esimerkiksi ikäryhmätietoa saatavissa. (Kuvio 8)



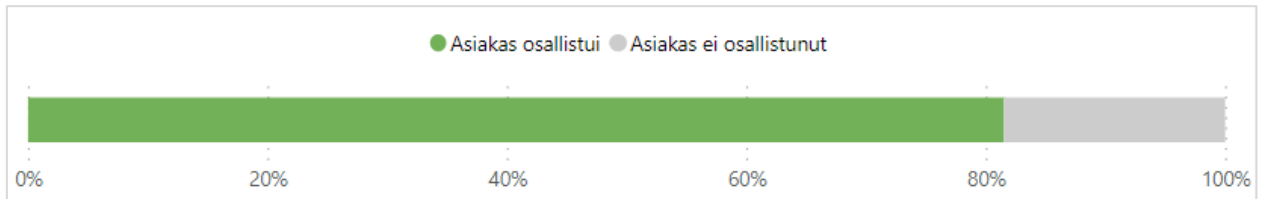
Kuvio 9. Sosiaalipalveluista tulleet 18-64-vuotiaat asiakkaat – arvio tuen tarpeesta palveluun tullessa.

Sosiaalipalveluista tulleissa yhteydenotoissa nuorten 18-29-vuotiaiden eniten (57 %) tarvitseman tuen arvioitiin liittyvän työllistymiseen. 30-54-vuotiaiden ryhmässä suurin (45 %) tuen tarve liittyi työkykyyn. Vanhimmissa 55-64-vuotiaiden ikäryhmässä työkyvyn tuki oli suurin (40 %) ja kokonaistilanne toiseksi suurin (30 %). Kokonaistilanne tarkoitti, että asiakkaalla arvioitiin olevan tuen tarvetta useilla elämän alueilla. (Kuvio 9)

4.3.3. Yksilöllisten palvelupolkujen luominen

Lähtökohdana yksilöllisen palvelupolun luomiselle oli asiakkaan suostumus ja osallistuminen oman tilanteensa arviointiin sekä omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen hankkeen tavoitteiden mukaisesti. Toimijoiden välisissä tapaamisissa ja muussa asiakkaan asioita koskevassa yhteydenpidossa oli tärkeää huolehtia asiakkaan mahdollisuudesta osallistua keskusteluun. Asiakkaiden aktiivinen

osallistuminen palveluitansa koskeviin tilanteisiin toteutui hyvin (Kuvio 10). Tilanteet, joissa asiakas ei ollut mukana, olivat pääasiassa ammattilaisten välisiä konsultaatioita ja tulevan yhteistyön suunnitteluun liittyvää yhteydenpitoa.



Kuvio 10. Asiakasosallisuus ylitti 80 prosenttia työikäisten koordinaatiossa seuratussa kaikesta yhteydenpidosta.

Kehittäjä-asiakkaiden avulla työstettiin yhteistä asiakassuunnitelmaa hankkeessa käytettäväksi. Tavoitteena oli, että asiakkailla oli mahdollisuus osallistua oman palvelunsa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Yhteinen asiakassuunnitelma oli olennainen palvelujen suunnittelun, toteuttamisen ja yhteensovittamisen työkalu. Verkoston työnjaollisissa neuvonpidoissa (liite 4) laadittiin yhteinen asiakassuunnitelma, jossa määriteltiin asiakkaan tavoite, jokaisen toimijan rooli, vastuu ja tehtävä sekä seurantapalaveri. Asiakas sai suunnitelmastaan kopion ja se tallennettiin toimijoiden edustamiin asiakasrekistereihin. Yhteisen seurantapalaverin avulla varmistettiin, että yhteisen asiakassuunnitelman tavoitteet oli saavutettu ja/tai tarve asiakassuunnitelman päivittämiseen. Ammattilaisten ja eri toimijoiden välinen yhteistyö sekä osaamisen jakaminen oli edellytys yksilöllisen palvelupolun luomiselle. Esimerkkinä asiakkaan yksilöllinen palvelupolku (liite 9).

Työikäisten koordinaatioon tulleet yhteydenotot liittyivät noin 250 yksittäisen asiakkaan työkyvyn ja/tai työllistymisen tuen palveluun. Asiakkaista noin 40 prosenttia sai palveluja hankkeessa kehitettävän toimintamallin mukaisesti. Muut yhteydenotot olivat konsultaatioita tai ne johtivat sellaisiin verkostoihin ja palveluihin, joita hankkeessa ei voitu seurata. Asiakkaiden yksilölliset palvelupolut erosivat toisistaan ja palvelutapahtumia oli keskimäärin kaksi asiakasta kohti. Noin kymmenen prosenttia asiakkaista arvioitiin olevan **paljon tai toistuvasti palveluja tarvitsevia**. Arvion kriteerinä oli viisi tai enemmän palvelutapahtumaa mittausjaksolla. Osa yksilöllisistä palvelupoluista oli pitkiä ja asiakkuus oli joillakin alkanut jo ennen hankeaikaa. Osa asiakkaista työllistyi useammin kuin kerran hankkeen aikana ja osalla asiakkuus jatkui palveluissa hankkeen loppuessa.

Joidenkin asiakkaiden yksilöllinen palvelupolku johti Kelan palveluun. Työkykyohjelman kanssa samaan aikaan toteutui Kelan kuntoutuksen kehittämisprojekti 55-64-vuotiaille pitkäaikaistyöttömille. Tavoitteena oli kehittää valmennuksellinen palvelu 55-64-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien tukemaan työhön pääsyä ja työelämään palaamista. PALO-hanke teki yhteistyötä Kelan kanssa 12/2020–12/2022 välisenä aikana ja **ohjasi kohderyhmään kuuluvia asiakkaita Kelan projektiin** toimintakyvyn arvioinnin perusteella ja vastasi soveltuvien työpaikkojen löytämisestä valmennukseen osallistuville. Projektissa Kela kehitti toimintamallia, jossa asiakkaita ohjataan valmennukseen **toimintakyvyn** arvion perusteella ilman lääkärinlausuntoa. Soveltuvuutta Kelan valmennukselliseen kuntoutuspalveluun selviteltiin kaikkiaan 35 asiakkaan kohdalla, joista viisi sijoittui Kelan 55 Plus -valmennukseen. Tavoite oli löytää pitkäaikaistyöttömiä, joilla oli edellytykset työllistyä ja joilla oli tarve valmennukselliseen tukeen. Asiakkaat, jotka eivät soveltuneet toimintakykynsä puolesta tai muusta syystä Kelan projektiin, jatkoivat työllisyyspalvelujen tai muiden palvelujen asiakkaana. PALO-hankkeella oli mahdollisuus hyödyntää Kelan

asiantuntijaa erityisesti kuntoutusrahan, etuuksiin, valmennuksen etenemiseen ja Kelan päätöksiin liittyvissä asioissa yhteistyön aikana.

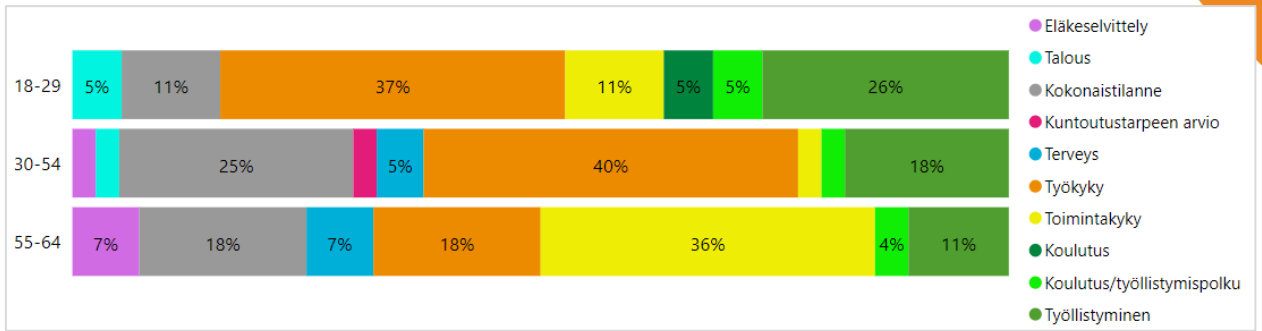
4.3.4. Sosiaalihuollon työllistymistä tukeva palvelupolku

Sosiaalihuollon asiakkailta on tyypillisesti laaja-alaisia palvelutarpeita ja heidän tilanteensa ovat usein monimutkaisia. Yksittäisen ammattikunnan on vaikea ratkaista asiakkaan arjessa ilmeneviä kompleksisia ongelmia. Työttömyys ja osatyökykyisyys lisäävät usein sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalvelujen yhtäaikaista tarvetta ja monialainen yhteistyö on välttämätöntä. Sosiaalipalvelut olivat yksi asiakkaan työkyvyn ja työllistymisen tuen toimijoista.

Sosiaalihuollon palveluista otettiin matalalla kynnyksellä yhteyttä yhteen yhteydenottoon perustuvaan työikäisten koordinaatioon. Työikäisten koordinaatiossa toimi jokaisen hyvinvointikeskuksen sosiaaliohjaaja, jotka tiivistivät yhteistyötä terveys- ja työllisyyspalvelujen kanssa. Toimijoiden ja palveluiden välistä yhteistyötä lisättiin ja sitä koordinoitiin siten, että palvelut ja toimijat vastasivat paremmin yhdessä asiakkaiden tarpeisiin. Varhaisen tuen tarpeen tunnistamisen ja toimijoiden vuoropuhelun avulla asiakkaan tarpeet pystyttiin ottamaan paremmin huomioon. Asiakkaalla oli usein jo olemassa olevia palveluita ja toimijoita, mutta yhteistyössä tunnistettiin lisäksi tarve muille palveluille kuten laatuperusteiselle työhönvalmennukselle. Sosiaalihuollon ammattilaiset toivat tietoa asiakkaan tilanteesta oman alansa näkökulmasta verkostotyöskentelyyn ja konsultaatioon. Sosiaalihuollon ja muiden palvelujen välistä työnjakoa selkeytettiin sopimalla kunkin toimijan rooli, tehtävä ja vastuu asiakkaan palvelupolulla. Asiakas sai yksilöllisesti ja verkostossaan tarpeensa mukaan sosiaalialan ammattilaisen tukea.

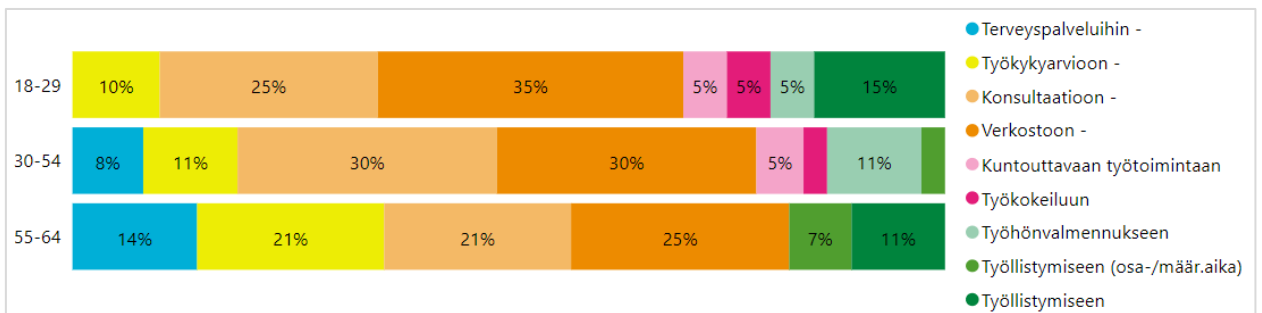
Palvelujen ja toimijoiden välisellä yhteistyöllä kyettiin lisäämään asiakkaan työllistymistä, edistettiin elämän- ja arjenhallintaa sekä koulutus- ja urasuunnittelua. Sosiaalihuollon työllistymisen tavoitteeseen vastattiin mm. työkokeilujen ja laatuperusteisen työhönvalmennuksen avulla. Työkokeilujen avulla lisättiin työllistymistä ja itselle soveltuvan alan löytymistä. Työllistymisen kannalta merkityksellistä oli asiakkaan, asiakkaan verkoston ja työhönvalmentajan yhteistyö. Sosiaalihuollon asiakkaat hyötivät **yhteisestä toimintamallista**, jonka avulla palvelut sovitettiin yhteen yli organisaatio- ja sektorirajojen. Asiakkaan kokonaistilanteen ja tuen tarpeen tunnistamista helpotti verkostomainen yhteistyö.

Sosiaalihuollon ammattilainen oli mukana työkyvyn ja/tai työllistymisen tuen palveluissa monilla asiakkailta, jotka jo hankkeeseen tullessaan olivat asiakkaana työllisyyspalveluissa. Kaikkiaan sosiaalihuollon ammattilainen osallistui jossain vaiheessa lähes 90 asiakkaan palveluihin. Näistä asiakkaista noin puolet tuli hankkeeseen työllisyyspalveluista, viidesosa sosiaalipalveluista ja hiukan yli 10 prosenttia työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta.



Kuvio 11. Kaikkien sosiaalipalveluja saaneiden asiakkaiden arvioidut tuen tarpeet palveluun tullessa.

Kuviossa 11 on esitetty jakauma arvioidusta tuen tarpeesta palveluun tullessa asiakkailla, jotka jossain vaiheessa ovat saaneet sosiaalipalveluja (= sosiaalihuollon ammattilainen ollut mukana). Nuorimmassa ikäryhmässä kolmasosalla (36 %) on työllistymiseen tai koulutukseen liittyvää tuen tarvetta ja toisella kolmasosalla (37 %) on työkykyyn liittyvää tuen tarvetta. Tuen tarve useammalla elämänalueella samanaikaisesti (kokonaistilanne) näkyy jossain määrin (11-25 %) kaikissa ikäryhmissä.



Kuvio 12: Sosiaalipalveluja saaneiden asiakkaiden tilanteet hankkeen päättyessä.

Moni sosiaalipalveluja saanut asiakas jäi hankkeen päättyessä edelleen asiakkaaksi johonkin palveluun. Keskeneräiset palvelupolut ja vuoropuhelun tarve toimijoiden välillä näkyi konsultaatioiden (21-30 %) ja verkostojen (25-35 %) suurena määränä kaikissa ikäryhmissä hankkeen loppuvaiheessa. Hankkeen yhteistyötä ja työllistymistä koskevat tavoitteet vaikuttavat toteutuneen hyvin (Kuvio 12)

Sosiaalipalveluja saaneita asiakkaita tuli vähäisiä määriä myös terveys-, mielenterveys- ja koulutuspalveluista sekä kolmannelta sektorilta hankkeen palveluun. Myös vammaispalveluista osoitettiin kiinnostusta toimintamallin kaltaiseen työkyvyn ja työllistymisen tukeen. Työikäisten koordinaatio vastaanotti yhteydenottoja rikosseuraamuslaitoksen työntekijöiltä ja yhteistyön avulla koottiin asiakkaan tarpeen mukainen verkosto koolle. Työhön haluavat sosiaalipalveluja saaneet asiakkaat ottivat myös itse yhteyttä saadakseen tarpeensa mukaista palvelua.

4.4. Laatukriteereihin perustuva tuetun työllistymisen työhönvalmennus

Laatuperusteisen työhönvalmennuksen pilotoinnin avulla saatiin tietoa laatukriteerien soveltuvuudesta tukea tarvitsevien henkilöiden työllistymiseen, verkostotyöskentelyyn ja työnantajayhteistyöhön. Asiakkaan työhönvalmennukseen pääsyn edellytyksenä oli asiakkaan oma toive sekä jatkuva työnantajayhteistyö. Yksilöllisen tarpeen mukaan yhteistyötä tehtiin asiakkaan verkoston toimijoiden kanssa sosiaali-, mielenterveys- ja työllisyyspalveluissa. Työhönvalmentajan konsultaatio ja osallistuminen asiakkaan

verkostoihin lisäsivät työhönvalmennukseen soveltuvan asiakaskohderyhmän löytymistä ja tietoutta laatu- ja koulutusperusteisesta työhönvalmennuksesta työikäisten palveluissa.

Asiakkaan verkostotapaamisissa koottiin tietoa työkyvyn ja työllistymisen tuen tarpeesta, varmistettiin työhönvalmennuksen oikea-aikaisuus ja sovittiin muista tarvittavista tukitoimista. Kelan asiantuntijan konsultaatiota hyödynnettiin etuuksien ja mahdollisten kuntoutustoimenpiteiden yhteensovittamisessa. Osalla työhönvalmennukseen osallistuvista henkilöistä ei ollut asiakkuutta muualla kuin työllisyyspalveluissa. Tällöin työhönvalmentajan verkostoon kuuluivat työllisyyspalvelujen omavalmentaja ja/tai sosiaaliohjaaja.

Laatu- ja koulutusperusteisen työhönvalmennuksen pilotointi aloitettiin tammikuussa 2021 työllisyyspalveluissa. Tiimivastaava ja työhönvalmentaja muodostivat työhönvalmennuksen tiimin. Säännöllinen osallistuminen työllisyyspalvelujen Yritysyhteistyö- ja Iskutiimin toimintaan lisäsi tietoa alueen rekrytointitarpeista, rekrytointitapahtumista ja työnantajista. Laatu- ja koulutusperusteisen työhönvalmennuksen avulla lisättiin työnantajayhteistyötä vastaamaan osatyökykyisten työllistymisen tarpeita. Työllistämiseen liittyviä neuvotteluja käytiin yhteensä 117 työnantajan kanssa. Työhönvalmentajan toteuttama työnantajayhteistyö ja jalkautuva työ työpaikoille edistivät asiakkaiden työhön pääsyä, työssä pysymistä ja työhön sijoittumista sekä tuen suuntaamista myös työnantajille.

YHDEN TYÖHÖNVALMENTAJAN RESURSSILLA TYÖLLISTYNEET	TYÖLLISTYMISET YHTEENSÄ	KOKOAIKAISET TYÖLLISTYMISET	OSA-/MÄÄRÄAIKAISET TYÖLLISTYMISET
18-64-VUOTIAAT LAATUPERUSTEINEN TYÖHÖNVALMENNUS	32	21	11
KAIKKI TYÖLLISTYMISET (sis. laatu- ja koulutusperusteiset valmennukset)	48	32	16

Taulukko 1. Hankkeessa työllistyneiden määrä.

Laatukriteereihin perustuvan työhönvalmennuksen tukemana hankkeessa työllistyi yhteensä 32 henkilöä yhteensä 50 %:ia valmennukseen osallistuneista. Heistä kokoaikaisesti työllistyi 21 henkilöä ja osa- tai määräaikaisesti 11 henkilöä. Kaikkiaan hankkeessa työllistyneitä oli 48 henkilöä. Osa asiakkaista työllistyi useampaan kertaan hankkeen aikana ja työsuhteet olivat sekä osa-aikaisia, määräaikaisia ja/tai kokoaikaisia. 68 % asiakkaista työllistyi yrityksiin, 20 % kolmannelle ja 12 % julkiselle sektorille.

Laatukriteerien mukainen arviointi toteutettiin joulukuussa 2021 (pistemäärä 75) ja lokakuussa 2022 (pistemäärä 92). Kummassakin arvioinnissa saavutettiin kohtalainen taso. Ongelmia oli erityisesti kohdassa 2 fokus työhönvalmennuksessa, 7 työhönvalmennuksen tiimin muodostaminen ja työhönvalmennuksen tiiminvetäjän rooli, sillä hankkeeseen ei saatu kuin yksi työhönvalmentaja. Työhönvalmennuksen tiiminvetäjä toimi vuoden 2021 myös työhönvalmentajan roolissa. Matala pistemäärä saatiin myös kohdassa 23 jatkuva palvelu, joka ei tällä hetkellä ole peruspalveluissa mahdollista kuin rajatulle kohderyhmälle. Kelan asiantuntijan tuki oli merkittävä erityisesti etuuksiin ja kuntoutustarpeen arviointiin liittyvässä neuvonnassa.

4.5. Alihankintamalli

Alihankintamallia ei toteutettu hankkeessa.

4.6. Ammattilaisten osaamisen vahvistaminen

Hankesuunnitelmassa asetetut tavoitteet koulutusten ja työpajojen järjestämisestä toteutuivat. Hankkeen materiaalit suunniteltiin siten, että niitä voidaan hyödyntää hankkeen jälkeen erilaisissa koulutuksissa, työpajoissa, esityksissä ja osana viestintää. Ammattilaisten osaamista lisättiin koulutusten, yhteiskehittämisen ja työpajojen avulla sekä käytännön verkostotyössä yhdessä ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa.

Asiakkaat toimivat omien palvelujensa kehittäjäasiakkaina ja lisäsivät asiakasnäkökulman huomioon ottamista yhteisen asiakassuunnitelman laatimisessa ja seurannan toteuttamisessa verkostossaan.

Hankkeessa vahvistettiin työkyvyn ja työllistymisen tuen parissa työskentelevien ammattilaisten osaamista koulutuksilla. Hankkeen työntekijät osallistuivat alla oleviin koulutuksiin.

Taulukko 2. PALO-hankkeen järjestämät koulutukset.

Teema	Osallistujat
Työkykykoordinaattorikoulutus	Työllisyys-, hyvinvointi- ja sivistys- ja kulttuuripalvelut, OSKE, Pohjois-Suomen työkykyhankkeet.
Kaksi laatukriteereihin perustuvan tuetun työhönvalmennuksen työpajaa. Teema: palveluista työhön ja työllistymisen oikea-aikaisuus. Teema: osatyökykyisen työnhakijan valmistautuminen rekrytointivaiheeseen, työnantajayhteistyö ja työn muokkaamisen työmenetelmät.	Työllisyyspalvelut, hyvinvointipalvelut, Oulun seudun kuntakokeilun kunnat. Kokemusasiantuntija Kirjallinen materiaali
Yhteisövaikuttavuuden viitekehityksen koulutus	PALO-hankkeen hanketyöntekijät Lisäksi videomateriaalit
Vammaisten ja osatyökykyisten henkilöiden työllistyminen -koulutus.	Työllisyyspalvelut, hyvinvointipalvelut, kolmas sektori, kaikki aiheesta kiinnostuneet.
Hankkeessa toteutetut videot: "Työkykystudio", työkyvyn tuen tarpeen tunnistaminen/ työkyvyn tuki.	Kehittäjäasiakas Rovaniemen Työkyky käyttöön hanke ja Työterveyslaitos
Käsikirja yhdenvertaisesta rekrytoinnista ja työntekijän perehdyttämisestä.	Työnhakijat, työnantajat, ammattilaiset, kaikki aiheesta kiinnostuneet. Sähköisessä muodossa.
Yhdenvertaisen rekrytointiprosessin tukimateriaalit: työnhakija-asiakkaille, työnantaja-asiakkaille ja ammattilaisille	Työnhakijat, työnantajat, ammattilaiset, kaikki aiheesta kiinnostuneet. Sähköisessä muodossa

Hankkeen työntekijät osallistuivat lisäksi useiden eri tahojen järjestämiin koulutustilaisuuksiin, seminaareihin, työpajoihin, teematilaisuuksiin. Tilaisuuksia ja tapahtumia järjestivät esimerkiksi Työkykyohjelma, THL, Työterveyslaitos, Työ- ja elinkeinoministeriö, Sosiaali- ja terveysministeriö, Kuntoutussäätiö, Työkykyohjelman hankkeet ja muut organisaatiot. Hankkeen työntekijät osallistuivat Työterveyslaitoksen järjestämään Työkyvyn tuki – työkyvyn ja työllistymisen tuen koulutukseen vuonna 2021. Koulutus oli osa hallituksen Työkykyohjelmaa.

Hankehenkilöstö osallistui lisäksi Oulun kaupungin järjestämiin yhteisövaikuttavuuden mallin koulutuksiin ja työelämäprofessori Mika Niemelän yhteisövaikuttavuuden mallin koulutuksiin ja konsultaatioihin.

4.7. Seuranta ja arviointi

Mallin käyttöönottoa arvioitiin ja seurattiin hanketyöntekijöiden toteuttaman tilastoinnin- hankkeen seurantaraportoinnin ja ohjausryhmän avulla. Tilastointia koordinoi hankkeen tiedolla johtamisen asiantuntija. Tilastointi oli hankkeen arvioinnin ja seurannan kannalta välttämätön, sillä hankkeessa ei ollut pääsyä eri tietojärjestelmiin lukuun ottamatta avoimia tietokantoja. Tilastoitavia asioita olivat asiakkaan ikä, mistä palvelusta yhteydenotto tuli, yhteydenoton aihe, mihin yhteydenotto johti, asiakkaan osallistuminen, asiakkaan verkostoon osallistujat ammattiryhmittäin, laatuperusteinen työhönvalmennus ja työhönvalmennuksen tulos. Ammattilaisille ja asiakkaille suunnattujen kyselyjen avulla seurattiin yhteisövaikuttavuuden mallin toteutumista. Ohjausryhmän, THL:n koordinaatioryhmän ja aluekoordinaattorin palautteita hyödynnettiin toimintamallin kehittämisessä.

PALO-hankkeessa luotiin yksi yhteinen toimintamalli, jonka avulla pyrittiin vastaamaan työikäisten työkyvyn ja työllistymisen tuen tarpeeseen. Lähtökohdiana kehittämiselle olivat asiakkaan tarpeet ja asiakasosallisuuden vahvistaminen. Toimintamallin avulla palvelut sovitettiin yhteen asiakkaan tarpeen mukaan ja ammattilaisten osaamista jakaen. Perustana mallin luomiselle oli jo palveluissa työskentelevien ammattilaisten osaamisen hyödyntäminen ja jakaminen asiakkaan tilanteen edistämiseksi. Kaikkien mukana olevien toimijoiden rooli oli toiminnassa yhtä tärkeä. Palveluita yhteensovitettiin työikäisten koordinaation ja toimijoiden välisen vuoropuhelun avulla.

Työkyvyn ja työllistymisen tuen tarpeen tunnistamiseen vastattiin ottamalla työ ja työkyky puheeksi eri palveluissa. Ammattilaiset hyödynsivät työikäisten koordinaatiota asiakkaan tarpeen tunnistamisessa, konsultaatiossa sekä verkostojen koolle kutumisessa. Työn ja työkyvyn puheeksi oton myötä asiakkaan tarpeet tulivat esiin ja toimijoiden välinen yhteistyö lisääntyi. Jokaisen tarpeen mukaisen ammattilaisen ja toimijan osaamista hyödynnettiin asiakkaan tilanteen edistämiseksi. Kelan suostumuslomakkeita hyödynnettiin asiakasta koskevan tiedon vaihtamiseksi palvelujen välillä.

Asiakkaat osallistuivat oman palvelunsa suunnitteluun ja toteuttamiseen yhteisen asiakassuunnitelman, seurannan ja verkostotyön avulla. Asiakas sai tuekseen tarpeensa mukaisen ammattilaisen ja/tai ammattilaiset, jotka toimivat asiakkaan tavoitteen saavuttamiseksi. Työllistymistä ja työnantajayhteistyötä lisättiin laatuperusteisen työhönvalmennuksen ja verkostotyön avulla.

Koulutuksia suunnattiin sekä ammattilaisille että muille työllisyyden parissa toimiville tahoille. Hanketyö osoitti, että työkyvyn ja työllisyyden tuen osaamista työikäisten palveluissa tulee lisätä.

4.8. Viestintä

Viestintäsuunnitelmassa sisäiseen viestintään kuului viestintä hankkeen operatiivisessa ja hallinnollisessa toteuttamisessa mukana oleville henkilöille kuten ohjausryhmälle, rahoittajille, hankehenkilöstölle, omalle organisaatiolle mukaan lukien johtotaso ja muille sidosryhmille. Hankkeen toimia ja etenemistä viestittiin yhteisissä tapaamisissa, työikäisten tapahtumissa, youtube-kanavalla, teams-kanavilla ja infoissa sekä sähköpostitse.

Viestintäsuunnitelman mukaan ulkoisen viestinnän kohteena oli mahdollisimman laaja palvelujen käyttäjät kuten kuntalaiset, palvelujen käyttäjät sekä tulevat yhteistyökumppanit. Keskeisenä kohderyhmänä lisäksi media. Hankkeen kohderyhmän valinnassa hyödynnettiin viestinnän asiantuntijoita. Pääkohderyhmäksi valikoitui työkyvyn ja työllisyyden parissa toimivat ammattilaiset hankkeen toimintamallin tavoitteiden mukaisesti. Päätös perustui siihen, että ensimmäiseksi hankkeen toimintamallin pitää tehdä tutuksi työikäisten palveluissa toimiville ammattilaisille, jotka perustyössään palvelua toteuttavat. Hankkeessa luotiin viime hetkille asti viestintä- ja koulutusmateriaalia taulukon 2 mukaan hyödynnettäväksi hankeajan jälkeen.

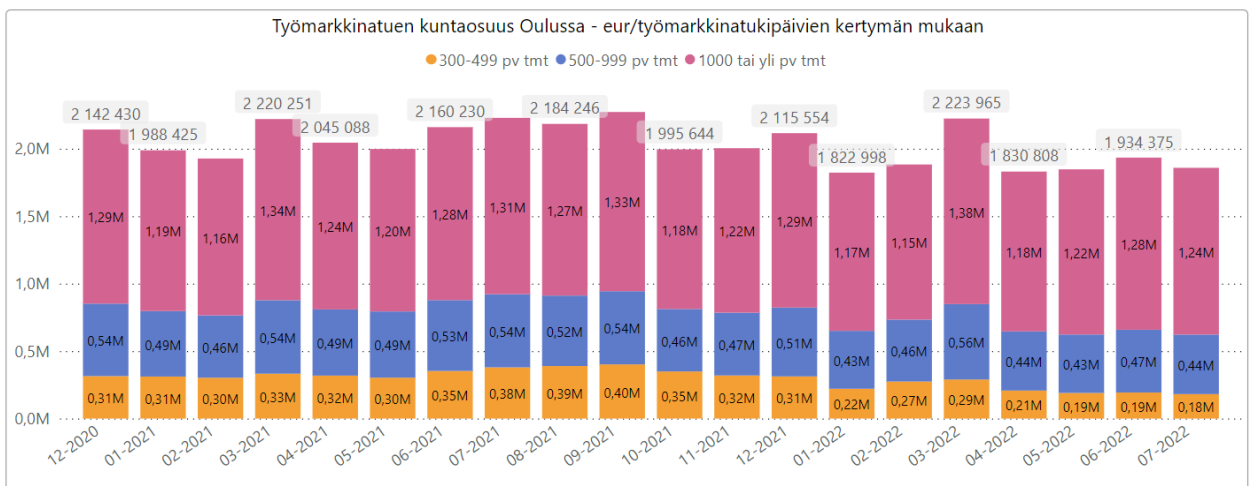
Viestintäkanavina ja keinoina hyödynnettiin Oulun kaupungin ja BusinessOulun verkkosivuja ja sosiaalista mediaa, tiedotetta, blogikirjoituksia, radiolähetystä, youtube-kanavaa, sähköistä työtilaa ja Innokylää.

Viestinnässä ei saavutettu kaikkia viestintäsuunnitelman mukaisia tavoitteita. Suunniteltu Podcast jäi toteutumatta, samoin säännöllisten blogien ja uutiskirjeiden julkaisu.

4.9. Työmarkkinoiden tunnuslukuja

Hankkeen tavoitteena oli omalta osaltaan vaikuttaa alueellisesti työmarkkinoiden tunnuslukuihin, kuten työmarkkinatuen kuntaosuuden vähenemiseen sekä osatyökykyisten aktivointiasteen ja työllisyysasteen nostamiseen.

Työmarkkinatuki on tarkoitettu työttömille, jotka eivät saa perus- tai ansiopäivärahaa esimerkiksi lyhyen työhistoria tai pitkittyneen työttömyyden vuoksi.



Kuva x. Työmarkkinatuen kuntaosuus Oulussa hankeajana. (Lähde: Kelasto - Kelan tilastotietokanta. Kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen saajat ja maksetut etuudet (NIT089C).

Eniten työmarkkinatuen kuntaosuutta hankeaikana kerrytti pisimpään (1000 pv tai yli) työmarkkinatukea saaneiden joukko, mikä oli noin 60-65 % koko kuntaosuudesta. Toiseksi pisimpään (500-999 pv) työmarkkinatukea saaneiden joukko muodosti noin 24-25 % kuntaosuudesta. Työmarkkinatuen kuntaosuudesta selvästi pienimmän osuuden muodostivat vähiten (300-499 pv) työmarkkinatukea saaneet. Osuus vaihteli noin 13-17 %:n välillä ja pienentyi alle 10 %:iin hankeajan loppua kohti.

5. Ehdotukset jatkotoimenpiteiksi

5.1. Tärkeimmät opit

Tehokkaita työkyvyn ja työllisyyden tuen palveluja ei rakenneta hetkessä eikä ilman asiakkaita. Hanketyö osoitti, että mitä useamman asiakkaan kanssa saadaan työskennellä yhdessä, ja mitä useampi työkäisten kanssa toimiva ammattilainen saadaan mukaan, sitä parempi lopputulos saadaan aikaan.

Meille oli hyötyä siitä, että tukeuduimme Oulun kaupungissa olemassa oleviin malleihin. Osalle mallit olivat tuttuja, mutta käytännön työstä puuttui vielä keinoja ja jalkautuvia agentteja. Selkeästä strategiasta oli yhteisövaikuttavuuden toimintamallin luomisessa hyötyä. Se lisäsi mukana olevien toimijoiden sitoutumista kehittämiseen ja mallin mukaiseen toimintaan. Mallin käyttöönotto ja juurtuminen edellyttävät muutosta organisaatioiden kaikilla tasoilla: työntekijät, lähiesihenkilöt, keskijohto ja ylin johto. Jokaisella tasolla tarvitaan selkeä vastuunjako ja sitoutuminen toimintamallin mukaiseen toimintaan yhteisövaikuttavuuden mallin mukaisesti.

Palvelujen toimivuutta ja laatua tulee jatkossa katsoa asiakkaan näkökulmasta. Saimme asiakkailtamme oppia siitä, miten me ammattilaiset voimme paremmin toimia yhdessä asiakkaiden tarpeisiin vastaamisessa. Asiakkaat opettivat meitä ymmärtämään paremmin ydintehtäväämme, tekemään asiakaslähtöisiä päätöksiä ja pitämään asiat yksinkertaisina. Lainsäädäntö ja monimutkaiset hallintorakenteet voivat toisinaan monimutkaistaa työntekijän ajattelua päätöksentekoon liittyen.

Saimme kokemuksen siitä, että työkyvyn ja työllistymisen tuen toimivilla ammattilaisilla on monipuolista osaamista, jota on välttämätöntä yhteensovittaa. Meidän tulee oppia aiempaa ennakkoluulottomimmin ja rohkeammin yhdistämään osaamista tehokkaalla tavalla. Siilomainen "single-impact" -toimintatapa kuormittaa henkilöstöä, eikä vastaa erityisesti monialaista tukea henkilöiden tarpeisiin. Ammattilaisten puhe työstä ja työkyvystä on riittämätöntä hyvinvointipalveluissa. Työllisyyspalveluissa taas ei tartuta riittävästi työkyvyn tuen tarpeen tunnistamiseen. Toisinaan ammattilaistenkin kynnys pyytää apua muilta on korkealla. Toimme työkäisten koordinaation asiakastyön tueksi. Koordinaatio edisti usean asiakkaan tilanteen edistymistä ja toi tukea ammattilaisille monimutkaisissa asiakastilanteissa. Lisäksi koordinaatio opetti verkostotyön käytäntöä, vahvisti asiakasosallisuutta, yhteisen asiakassuunnitelman käyttöönottoa ja seuranta.

Työkäisten palvelujen tehtävänä on tunnistaa, arvioida ja tukea työkykyä sekä työllistää. Laaturusteisen työhönvalmennuksen pilotointi ja sen mukanaan tuomat onnistumistarinat antoivat uskoa tukea tarvitsevien henkilöiden työllistymiseen ja kehittyvään työnantajayhteistyöhön. Mallin avulla työllistettiin henkilöitä, jotka pääsivät ensimmäistä kertaa elämässään töihin. Saimme kokemuksen siitä, että tätä mallia on jatkettava ja työnantajayhteistyötä lisättävä.

Hankehenkilöstön panos, osaaminen ja jalkautuva työ kentällä oli hankkeen toiminnan laadun edellytys. Hanketyöntekijöiden monipuolisen osaamisen ja kokemuksen jakaminen olivat hankkeen ydintekijöitä. Heidän avullaan meillä oli parempi yhteys jokaiseen hyvinvointikeskukseen, työllisyyspalveluihin, Kelaan, 3.sektoriin, työnantajiin ja työllistyneiden työpaikkoihin. Kelan asiantuntijan osaaminen oli luonnollinen ja välttämätön osa hankkeen toimintaa. Asiakasrekistereihin pääsyn ongelmaa ratkaistiin verkostotyön ja asiakkaan antaman suostumuksen avulla. Ilman tiedolla johtamista hankkeen tekemää työtä ei olisi pystytty jäsentyneesti osoittamaan. Saimme oppia siitä, että toiminnan tulee aina olla tietoon perustuvaa ja toimintaa pitää kyetä jatkuvasti mittaamaan.

Huomasimme, että asiakasrekisteristä puuttuu rakenteinen kirjaaminen eikä järjestelmistä saa riittävästi tietoa henkilöiden työkyvystä ja tuen tarpeesta yleensä. Tieto ei kulje ammattilaisten eikä järjestelmien välillä. Usein työkyvyn tuen tarpeen tunnistaminen olisi edellyttänyt tiedon vaihtoa ja usean toimijan yhtäaikaista työskentelyä yhden sijaan. Yhteistyö toimijoiden välillä ei aina toteutunut, vaikka asiakas olisi sitä tarvinnut. Verkostomaisen toimintamallimme avulla pyrimme kampittamaan palvelurakenteissa olevia ongelmia. Verkoston avulla mahdollistettiin asiakkaan osallisuus, tiedon kokoaminen yhteen asiakkaan suostumuksella, ajantasaisen tiedon saaminen sekä toimijoiden osaamisen yhdistäminen. Perinteisestä verkostomallista erotuimme siinä, että:

- verkosto koottiin työikäisten koordinaatiossa vuoropuhelua ja konsultaatiota hyödyntäen yli organisaatio- ja sektorirajojen
- hyödynsimme asiakkaille ja ammattilaisille suunnattua palautekanavaa seuranta varten
- hyödynsimme verkoston työnjaollista neuvonpitoa yhdessä toimijoiden kanssa
- hyödynsimme työikäisten johtotiimiä

Tilastoinnin avulla saimme tietoa asiakkaiden ja yhteistyön tarpeesta palvelujen välillä. Tiedon kerääminen ja kyselyt pitäisivät aina kuulua osaksi hankkeita ja perustoimintaa. Toiminnan vaikutuksia saati vaikuttavuutta on vaikea tuoda luotettavasti esiin, jos ne eivät ole järjestelmiin sisään rakennettuja. Hankkeen arvioinnin ja seurannan kannalta oma tilastointi ja palautekanavat olivat välttämättömiä. Hankkeessa luodun työikäisten johtotiimin työskentely vaatii vielä paljon työtä. Johtotiimin toiminnan kehittymisen ja jatkuvuuden kannalta on tärkeä saada koottua säännöllistä dataa työskentelyn tueksi.

Toimintamallin näkyvyyttä ei kyetty riittävästi tuomaan esille eri viestintäkanavissa. Hankkeen laajan kohderyhmän tavoittaminen olisi edellyttänyt omaa riittävät resurssit omaavaa viestintähenkilöä. Lisäksi viestinnän osaajalla olisi tullut olla osaamista sote- ja työllisyyskentästä.

Opimme, että työttömiä on paljon, mutta meillä ei ole rekistereissä tietoa siitä, kuinka moni töihin haluavista ei työllisty, kun ei ole sopivaa työpaikkaa tai on jo turhautunut jatkuvaan tuloksettomaan työnhakuun. Hankkeen aikana opimme puhumaan työikäisten palveluista osatyökykyisten palvelujen sijaan.

5.2. Mitä seuraavaksi/jatko

Yhteisövaikuttavuuden mallin edellytys on, että työikäisten koordinaation ja johtotiimin toiminnan jatkuminen varmistetaan. Mittareiden, palautteiden, arvioinnin ja seurannan hyödyntäminen tulee varmistaa.

Mallin mukainen toiminta mahdollistaa kaikkien työikäisten parissa toimivien tahojen osallistumisen. Yhteisövaikuttavuus on valittu yhteiseksi käyttöönotettavaksi toimintamalliksi Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella. Alueella yhteisövaikuttavuusmallissa luodaan lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin tueksi konkreettinen hallintorajat ylittävä verkostotyön toimintamalli, jolla aikaansaadaan systeeminen muutos palveluiden järjestämiseksi lapsen ja perheen ympärillä. Työikäiset kuuluvat lasten, nuorten ja perheen palveluun. Mallin avulla nostetaan työikäiset ja työikäisten palvelut esiin ja arvoiseensa asemaan. On tärkeää, että työikäiset otetaan huomioon palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä ja toteuttamisessa huomioon tasavertaisena kohderyhmänä. Työikäisten merkitystä yhteiskunnan tuottavina jäseninä ja veronmaksajina ei voi vähätellä. Kohderyhmä ottaa vastuuta myös lapsista ja ikääntyneistä.

Yhteistyötä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen kanssa tiivistetään Työkykyohjelman laajennoksen myötä yhteiskehittämisen, kokeilujen ja koulutusten avulla. Työnjakoa koulutustarpeisiin vastaamisessa tulee jakaa hyvinvointialueen ja muiden alueen toimijoiden kanssa osaamisen lisäämiseksi. Myös verkostotyön osaamista tulee jatkossa lisätä.

Laatuperusteista työhönvalmennusta jatketaan Oulussa ja Työkykyohjelman aikana perustetun Pohjois-Pohjanmaan työhönvalmennuksen verkoston avulla. Työllisyyspalveluihin saadaan yhden vakituisen ja neljän määräaikaisen työhönvalmentajan resurssi. Työkykyohjelman laajennoksen myötä laatuperusteinen valmennus saadaan jalkautettua Oulun lisäksi muihin Pohjois-Pohjanmaan kuntiin. Työnantajayhteistyötä tullaan lisäämään siten, että yhä useampi työtön työnhakija pääsee itselleen soveltuvaan työhön.

Jatkossa mallin eteenpäin vieminen edellyttää 3.sektorin, kokemusasiantuntijoiden ja mm. vapaaehtoistoiminnan mukaan saamista ja osallistumista yhteisövaikuttavuuden mallin mukaiseen toimintaan.

Mallin jatkuvuus edellyttää asiakkaiden osallistumista kehittämistoimiin ja palvelujen laadun parantamiseen.

5.3. Riskien toteutuminen

Suunnitelmavaiheessa hankkeen riskeiksi oli arvioitu henkilöstön saatavuuteen ja vaihtuvuuteen, yhteistyökumppaneiden sitoutumiseen, kohderyhmän tavoittamiseen, toimintaympäristön muutokseen ja osatyökykyisille sopivien tehtävien löytämiseen liittyvät tekijät.

Hankeeseen haluttiin rekrytoida eri alojen ammattilaisista pätevä henkilöstö. Esimerkiksi psykiatrien ja psykiatristen sairaanhoitajien osajapula tunnistettiin heti hankkeen alkuvaiheessa. Covid-19 vaikutukset ulottuivat kaikkiin palveluihin. Ongelmia rekrytoinneissa tuotti myös kaupungin budjetoinnin eritahtisuus suhteessa hanke-aikaan. Oli päätettävä, takerrutaanko alkuperäiseen suunnitelmaan vai muutetaanko strategiaa. Ohjausryhmän ja rahoittajan kanssa käydyn neuvottelun myötä rekrytointistrategiaa muutettiin. Tässä kohtaa myös kehitettävän toimintamallin toteuttaminen vaati tarkastelua siten, että osaisimme yhdistää hanketyöntekijöiden ja perustoiminnassa olevien työntekijöiden työskentelyn yhteen.

Toimintaympäristön muutokset olivat jatkuvia. Yhteistyökumppaneiden sitoutumiseen vaikuttivat eniten työllisyys-, ja hyvinvointipalvelujen työntekijöiden jatkuvien uudistusten myötä kasvanut työmäärä.

Työllisyyspalveluissa uuden asiakaspalvelumallin mukaan tuomat muutokset, muutoksiin reagointi ja sisäistäminen olivat työntekijöille kuormittavia. Työssä oli jatkuva uuden perehtymisen ja oppimisen vaatimus. Hyvinvointipalvelujen työntekijät kokivat epävarmuutta käytännön toimista siirtymisvaiheessa hyvinvointialueelle. Useat palvelut olivat ruuhkautuneita. Muutoksista huolimatta hanketyössä pyrittiin yhteiskehittämisen, kokeilujen ja tapaamisten avulla saamaan mahdollisimman monet ammatillaiset mukaan kehittämiseen ja pilotointiin.

Kohderyhmän tavoittamisen kanssa ei ollut ongelmia, sillä tukea tarvitsevien asiakkaiden määrä oli suuri. Kohderyhmän tavoitettiin hanketyöntekijöiden ja peruspalveluissa toimivien työntekijöiden avulla. Osa asiakkaista löysi meidät omatoimisesti.

Sopivien työtehtävien löytämiseksi hyödynnettiin työhönvalmentajan osaamista sekä työllisyyspalvelujen jo olemassa olevia yhteistyökanavia. Työhönvalmentaja osallistui työllisyyspalvelujen rekrytointia tukeviin tiimeihin ja vaikutti omalla työpanoksellaan soveltuvien työpaikkojen löytymiseen yksityiseltä, julkiselta ja 3. sektorilta.

Lisäksi hankkeen aikana tunnistettiin mallin jatkuvuuden kannalta seuraavia riskejä

- Yhteisövaikuttavuuden mallia ei ymmärretä, eikä sitä osata avata riittävän konkreettisella tasolla.
- Ei noudateta yhteisesti sovittuja toimintatapoja vaan pidetään kiinni vanhoista toimintatavoista
- Monitoimijuus ei toteudu johdon ja yksilön tasolla
- Ylin johto ja johdon eri tasot eivät ole toimintamallin takana
- Johtotiimin jäsenillä ei ole valtuuksia muuttaa olemassa olevaa toimintatapaa
- Toimijoiden omat intressit/edut nousevat tärkeämmäksi
- Johtotiimiin osallistumista ei priorisoida, jolloin yhteisövaikuttavuus ei toteudu
- Avoimuus toimijoiden välillä katoa, jolloin menetetään luottamus ja usko toimintamallia kohtaan
- Puuttuvat mittarit, puuttuva arviointi ja seuranta. Ei kerätä palautetta kentältä mallin käytöstä
- Toimijoiden väliseen tietojen vaihtoon liittyvät käytännöt, tietosuojasäännöt, jotka voivat estää monialaisten palvelujen sujuvan yhteensovittamisen.

6. Mistä materiaali löytyy

Materiaalit löytyvät Innokylän sivuilta:

Palveluintegraatiomalli osatyökykyisille:

<https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/palveluintegraatiomalli-osatyokykyisille-palo-oulu>

Työkyvyn ja työllistymisen tuen palvelukokonaisuus:

<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/tyokyvyn-ja-tyollistymisen-tuen-palvelukokonaisuus-oulu>

Asiakasvastaavaverkosto:

<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/asiakasvastaavaverkosto-oulu-vrt-tyokyvyn-tuen-tiimi>

Asiakasvastaava:

<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/asiakasvastaava-oulu>

Sosiaalihuollon työllistymistä tukeva palvelupolku:

<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/sosiaalihuollon-tyollistymista-tukeva-palvelupolku-oulu>

Laatukriteereihin perustuva tuetun työllistymisen työhönvalmennus:

<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/laatukriteereihin-perustuva-tuetun-tyollistymisen-tyohonvalmennus-oulu>

Hankkeiden viestintään liittyviä materiaaleja:

Työkykyohjelma tuo työkyvyn tuen palvelut osaksi tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusta:

https://www.ouka.fi/oukautiset/-/asset_publisher/s4X4/content/tyokykyohjelma-tuo-tyokyvyn-palvelut-osaksi-tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskusta/5026

Västilä Kati. Tavoitteena kokonaisvaltaiset ratkaisut työ- ja toimintakyvyn tueksi:

<https://businessasema.com/ajankohtaista/tavoitteena-kokonaisvaltaiset-ratkaisut-tyo-ja-toimintakyvyn-tueksi/>

Tuetun työntekijän palkkaaminen. Pohjois-Pohjanmaan Yrittäjät r.y:

<https://www.youtube.com/watch?v=ewaa0Tez2ic>

Siira Tarja. Kun työ ja tekijä kohtaavat - työhönvalmentaja työnantajan ja työntekijän tukena.

<https://businessasema.com/ajankohtaista/kun-tyo-ja-tekija-kohtaavat-tyohonvalmentaja-tyonantajan-ja-tyontekijan-tukena/>

Tammikuussa 2023 hankkeen muut materiaalit päivitetään Oulun kaupungin ja BusinessOulun sivuille osoitteeseen:

<https://www.businessoulu.com/fi/businessoulu/ohjelmat-ja-hankkeet.html>

7. Loppusanat

Totuus on se, että pääsimme vasta hyvään alkuun ja nyt ei sovi pysähtyä. Systeemisen muutoksen aikaan saaminen kestää useita vuosia (3–4 vuotta). Mallin jatkuvuuden kannalta hankeaika ei yksin riitä vaan tarvitaan toimia myös tulevana vuosina. Yhden yhteisesti sovitun toimintamallin toteuttaminen on selkeä työntekijälle, oli sitten kyseessä kokenut ammattilainen tai juuri tehtävässään aloittanut uusi työntekijä. Mukana olevan toimijan pitää täyttää ainoastaan kaksi ehtoa: Ensimmäinen ehto on se, että työntekijä on yhteydessä työikäisten koordinaatioon, kun hän tarvitsee asiakkaalle verkostoa. Toinen ehto on, että työntekijä voi osallistua kutsuttaessa asiakkaan verkostoon. Kolmanneksi tavoitteena on, että jatkossa jokainen toimija tuntee yhteisövaikuttavuuden malliin.

Jatkuva vuoropuhelu toimintatavoista sovittaessa lisäsi yhteistä ymmärrystä ja oppimista sekä tietoa toisten osaamisesta. Samalla opimme arvostamaan ja luottamaan toisiimme. Luottamuksen lisääntyminen vaikuttaa siihen, ettemme yritä toistuvasti selviytyä yksin joskus hyvinkin haasteellisista asiakastilanteista. Asiakkaan kanssa työskentelystä pois jääminen on helpompaa silloin, kun työntekijä tiedostaa, että asiakas saa edelleenkin tukea muilta ammattilaisilta. Jaettu vastuu vähentää yksittäisen ammattilaisen kuormittumista ja parhaimmillaan lisää työhyvinvointia. Asiakkaalle tällainen työskentely näkyy parhaimmillaan siten, ettei häntä toistuvasti "luukuteta".

PALO-hankkeen mallissa ei luotu erillistä työkyvyn tiimiä vaan tiimi rakentui aina asiakkaan tarpeen mukaan. Ajatuksemme oli, ettei kyseinen moniammatillinen tiimi pysty vastaamaan kaikkien tukea tarvitsevien asiakkaiden tarpeisiin, vaan se jonoutuu. Mallissamme ei tarvita lisäresursseja eikä erillistä rahoitusta vaan hyödynnetään nykyisten ammattilaisten osaamista tulosten saavuttamiseksi.

Emme korostaneet asiakasvastaavamallia, sillä "yhden vastuulla kaikki", ei tue verkostomallin mukaista työskentelyä. Rinnalla kulkijan roolia on mahdoton toteuttaa, jos asiakasmäärä on 300. Ammattilaisten vaihtuvuuden vuoksi asiakasvastaavamalli voi osoittautua haavoittuvaksi. Yhden ammattilaisen vaihtuminen ei tuota asiakkaalle merkittävää haittaa silloin, kun vastuuta jakaa verkosto.

Verkostotyön tarve ja sen puuttuminen on tuotu hankkeen aikana esiin. Verkostotyö ja verkostoituminen (Järvensivu 2019) vaativat onnistuakseen riittäviä edellytyksiä, kuten aikaa ja taitoja tehdä yhteistyötä. Verkostotyön toimivuuden varmistamiseksi verkostoja tulee koordinoita. Lisäksi tarvitaan myönteisyyttä oppimista ja kehittämistä kohtaan. Hyvällä verkostojohtamisella on havaittu monia etuja, parhaimmillaan se säästää organisaation resursseja ja lisää koko organisaation oppimista.

Kaikki ihmismielen tunteet on käyty läpi hankkeen aikana. Yhtenä päivänä on riemuittu onnistumisesta, toisena jumiuduttu omaan ajatteluun, kolmantena kilautettu kaverille. Oleellista hankkeen läpi viemisessä ja hankkeesta selviytymisessä on ollut yhteistyö muiden ja kanssa muilta saatu tuki. Kiitämme hankkeen toimintaan osallistuneita toimijoita, joilta saimme paljon oppia matkan varrella. Erityiskiitokset asiakkaille ja työnantajille, jotka antoivat työpaikan asiakkaillemme sekä osaavalle PALOtiimille.

8. Liitteet

Liite 1. Yhteisen asiakassuunnitelman pohja

Liite 2. Asiakaskysely

Liite 3. Ammattilaiskysely

Liite 4. Verkoston työnjaollinen neuvonpito

Liite 5. Työttömien terveystarkastus

Liite 6. Monitoimijainen työkyvyn arviointi

Liite 7. Työnäyttö

Liite 8. Neurokirjon asiakkaan työkyvyn ja työllistymisen tuen tunnistaminen

Liite 9. Esimerkki erään asiakkaan palvelupolusta

Liite 10. Laatukriteereihin perustuva tuetun työllistymisen työhönvalmennus

Tätä kirjaamisohjaa voi halutessaan hyödyntää verkoston työnjaolisessa neuvonpidossa yhteisen konkreettisen asiakassuunnitelman tekemiseksi.

Yksi toimijoista tekee kirjauksen ja toimittaa sen salatulla sähköpostilla muille osallistujille. Kukin toimija tallettaa suunnitelman omiin tietojärjestelmiinsä soveltuvin osin. Asiakkaalle suunnitelman voi antaa esimerkiksi tulosteena.

Verkostoon osallistuvat toimijat, pvm:

Verkoston tapaamiseen liittyvä asiakkaan työkyvyn ja työllistymisen tuen tarve:

Asiakkaan tavoite:

Tavoitteisiin liittyvät toimijoiden konkreettiset tehtävät/roolit/vastuualueet yhteisesti sovittuna:

1. asiakas
2. ammattilainen:
3. ammattilainen:
4. muu osallistuja:

Verkoston seuraava tapaaminen/ seurannan aikataulu/paikka:

 **Työkykyohjelma**

KYSELY TYÖIKÄISILLE ASIAKKAILLE

Millainen kokemus sinulla on saamistasi palveluista? Merkitse alla oleviin väittämiin sopivin vaihtoehto.

Kiitos vastauksestasi

Vastauksesi on tärkeä, sillä vastaamalla autat kehittämään palveluja. Vastaukset tallennetaan tunnistamattomassa muodossa, eikä yksittäisiä vastaajia voida tunnistaa vastausten perusteella. Vastaaminen kestää noin 1-2 min. Yksittäinen asiakas voi vastata kyselyyn useammin kuin kerran palvelukokemuksen karttuessa.

Taustaa kyselylle

Työkykyohjelma on osa hallitusohjelmaa, jossa kehitetään työkyvyn ja työllistämisen tuen palveluja työikäisille. Tällä kyselyllä pyritään arvioimaan asiakkaiden palvelukokemuksia. Kysely toteutetaan syksyllä 2022.

1. Olen asiakkaana (voit valita useamman vaihtoehdon) *

- Työllisyyspalveluissa
- Sosiaalipalveluissa
- Terveyspalveluissa
- Muissa palveluissa

2. Minulla on tiedossa ammattilainen, johon saan tarvittaessa yhteyden työkykyyn ja työllistymiseen liittyen. *

- Kyllä
- Kyllä, useampi henkilö
- Ei
- En osaa sanoa

3. Minulle on tehty selkeä suunnitelma tukemaan työkykyäni ja/tai edistämään työllistymistäni *

- Suunnitelma on tehty useamman toimijan verkostossa
- Suunnitelma on tehty
- Jonkinlainen suunnitelma on tehty
- En osaa sanoa
- Suunnitelmaa ei ole tehty

4. Saan suunnitelman mukaisia palveluja, jotka tukevat työkykyäni ja/tai edistävät työllistymistäni *

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

⋮

5. Saan osallistua ja vaikuttaa omien palvelujeni suunnitteluun ja toteuttamiseen *

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

6. Tilanteeni seurantaan varten on sovittu yksi tai useampi tapaaminen. *

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

7. Kuinka tyytyväinen olet palveluihin (asteikolla 1-5) *



8. Vapaa kommentti *

Kirjoita vastaus



PALAUTEKANAVA TYÖNTEKIJÖILLE - TYÖIKÄISTEN PALVELUT

Tällä lomakkeella kerätään palautetta työikäisten palveluissa työskenteleviltä työntekijöiltä. Palaute viedään *Työikäisten johtotiimiin* toiminnan kehittämisen ja päätöksenteon tueksi.

Palautteen avulla yritetään selvittää

- Miten yhteistyö toimii yli organisaatio- ja sektorirajojen eri toimijoiden välillä?
- Tukeeko yhteen yhteydenottoon perustuva koordinaatio yhteistyötä? - Koordinaatiolla tarkoitetaan sähköpostitse (työikäistenkoordinaattori@ouka.fi.s) tapahtuvaa yhteydenottoa ja viestintää ammattilaisten välillä.

Kiitos palautteestasi.

Yksittäisten työntekijöiden toivotaan antavan palautetta useasti.

- Pakollisia vastauskohtia ei lomakkeessa ole.
- Voit antaa palautetta esim. vain yhteen kohtaan useampana päivänä.
- Lomake on käytössä toistaiseksi.
- Henkilöitä ei voida tunnistaa annetun palautteen perusteella.

1. Sain itse tukea asiakastyöhön koordinaation sähköpostin kautta.

1= Täysin eri mieltä

5= Täysin samaa mieltä

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Työkyky ja/tai työllistyminen otettiin puheeksi asiakkaan kanssa.

1= Täysin eri mieltä

5= Täysin samaa mieltä

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Asiakkaan tilanteen edistämiseksi koottiin verkosto.

1= Täysin eri mieltä

5= Täysin samaa mieltä

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Asiakas osallistui verkostoon.

- Ei
 Kyllä

5. Verkostossa laadittiin yhteinen suunnitelma asiakkaan tilanteen edistämiseksi.

1= Täysin eri mieltä 5= Täysin samaa mieltä

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Suunnitelmaan kirjattiin konkreettiset tehtävät sekä asiakkaalle että ammattilaisille.

1= Täysin eri mieltä 5= Täysin samaa mieltä

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Asiakas sitoutui toimimaan suunnitelman mukaisesti.

1= Täysin eri mieltä 5= Täysin samaa mieltä

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Verkostossa olevien ammattilaisten työnjako, roolit ja vastuut jakautuivat selkeästi.

1= Täysin eri mieltä 5= Täysin samaa mieltä

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Verkostolle sovittiin seurantalaverin aika.

- Ei
 Kyllä

10. Asiakkaan tilanne edistyi, kun yhteistyötä tehtiin yli organisaatorajojen.

1= Täysin eri mieltä

5= Täysin samaa mieltä

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11. Vapaa kommentti

Kirjoita vastaus

12. Missä työikäisten palvelussa työskentelet?

Valitse vastauksesi



Verkoston työnjaollinen neuvonpito

- Koordinaattori kutsuu asiakkaan ja asiakkaan tarvitsemat toimijat verkoston työnjaolliseen neuvonpitoon, kun työkyvyn ja työllistymisen tuen tarve on tunnistettu ja usean eri ammattilaisen tarve on tunnistettu. Koordinaattori osallistuu yhtenä toimijana tarvittaessa koolle kutsuttuun verkoston työnjaolliseen neuvonpitoon.
- Verkoston työnjaollisessa neuvonpidossa
 - Kaikki mukana olevat toimijat esittäytyvät, kertovat nimensä, tehtävänimikkeensä ja edustamansa organisaation.
 - Asiakas kertoo oman näkemyksensä tilanteestaan, työkyvyn ja työllistymisen tuen tarpeestaan itse tai asiakkaan tilanteen tuntevan työntekijän tukemana.
 - Kaikki toimijat esittävät tarvittaessa kysymyksiä asiakkaan tilanteen jäsentämiseksi ja lisätietojen saamiseksi.
 - Toimijat kertovat, miten he voivat vastata asiakkaan tuen tarpeeseen.
 - Toimijoiden välisen vuoropuhelun avulla jäsennetään palveluiden ja toimijoiden tarvetta sekä päivitetään verkoston kokoonpanoa asiakkaan tilanteen edistämiseksi.
 - Laaditaan yhteinen asiakassuunnitelma varmistamaan asiakaslähtöisten tavoitteiden saavuttamista
 - Sovitaan ajankohta verkoston seuranta-ajalle

Työttömien terveystarkastukset osana palveluintegraatiota

Asiakas täyttää Kykyviisarin

Asiakas ja asiakkaan kanssa työskentelevä työntekijä tunnistaa asiakkaan tarpeen työttömien terveystarkastukseen

Asiakkaan kanssa työskentelevä työntekijä ottaa asiakkaan suostumuksella yhteyttä Työikäisten koordinaatioon, tyoikaistenkoordinaattori@ouka.fi

Koordinaattori ottaa yhteyttä yhteydenottajaan, käy vuoropuhelua asiakkaan tilanteesta, konsultoi omaa hyvinvointikeskuksen asiakaskoordinaattoria työttömien terveystarkastuksen tarpeesta ja aikataulusta.

Asiakkaan työkyvyn arvioimiseksi ja tukemiseksi tarvitaan työttömien terveystarkastus.

Asiakkaan työ- ja toimintakyvystä saadun tiedon perusteella ei tarvita työttömien terveystarkastusta

Asiakas saa ajan omasta hyv:sta työttömien terveystarkastukseen. Asiakas tekee päätöksen, osallistuuko oma työntekijä tarkastukseen alla olevan mukaisesti vai meneekö yksin.

- Asiakkaan kanssa työskentelevä työntekijä osallistuu alussa terveystarkastukseen (90 min) tarpeen mukaisen tiedon vaihdon ajan sekä tarkastuksen jälkeiseen yhteiseen palautekeskusteluun (30 min).
- Palaute lähetetään asiakkaan suostumuksella asiakkaan tarpeen mukaisille tahoille.
- Palauteen ja työkyvystä saadun tiedon avulla tunnistetaan asiakkaan työkyvyn ja työllistymisen tuen tarve sekä tarvittavat palvelut/toimijat.

Arviointiprosessi palveluintegraatiomallin mukaisesti

Toteuttajina asiakas ja asiakkaan tarpeen mukaiset toimijat: sosiaalihoaja, toimintaterapeutti, Kelan asiantuntija, sosiaalityöntekijä, työkykykoordinaattori, omavalmentaja, kuty -ohjaaja, työnantaja, terveysalan toimijat. Tieto työkyvystä rakentuu yhteistyön aikana.

Ammattilainen/asiakas
tunnistaa tarpeen työkyvyn arviointiin ja sopii asiakkaan kanssa toiminnallisesta arvioinnista
1. Kykyviisari

Ammattilainen
konsultoi tarpeen mukaisia toimijoita, kutsuu toimijat yhteen tai kontakti työkäisten koordinaatiota

Osaamisen vahvistaminen
Arvioinnin suunnittelu, toteutus, seuranta ja palaute 1 -3 kk:n aikana.
Työympäristön ja työtehtävien valinta.

Tulokset
Työkyvyn arvioinnin tulosten läpi käyminen ja hyödyntäminen asiakkaan ja toimijoiden kanssa

Asiakas antaa suostumuksensa prosessille ja sitoutuu yhteiseen työskentelyyn

Jokaisen ammattilaisen osaamista hyödynnetään prosessissa

Kykyviisari on osa arviointia, muiden menetelmien valinta, toiminnan havainnointi, haastattelu

Monitoimijainen yhteenveto/ tiivistelmä jatkosuunnitelma/ suositukset

Monitoimijainen työkyvyn arviointi

- Yhteisenä tavoitteena on saada tietoa asiakkaan toiminnallisesta työkyvystä. Tarve työkyvyn arviointiin ja työkyvyn tuen keinojen löytämiseen tunnistetaan esimerkiksi työllisyyspalveluiden ammattilaisen toimesta (omavalmentaja, sosiaalihoaja). Yhteydenotto suoraan tarpeen mukaisiin toimijoihin, kuten toimintaterapeuttiin, työkykykoordinaattoriin ja sosiaalityöntekijään. Tarvittaessa yhteys työkäisten koordinaatioon laajemman verkoston kokoamiseksi. Prosessi voi käynnistyä myös muiden palveluiden aloitteesta (terveys, mt, päihde, sospalvelut) työntekijän kontaktoidessa työkäisten koordinaatiota.
- Alkukeskustelu yhdessä asiakkaan ja verkoston kanssa, vuoropuhelu. Yhteisen asiakassuunnitelman laatiminen: arvioinnin oikea-aikaisuus ja tarkoitus, asiakkaan omat tavoitteet sekä vastuualueista, työnjaosta ja aikataulusta sopiminen. Kunkin toimijan osaamista hyödynnetään prosessissa, esim. sosiaalihoaja tuo työkyvyn kannalta oleellista tietoa asiakasrekisteristä, tapaa asiakasta säännöllisesti ja ohjaa asiakkaan oikea-aikaiseen palveluun arvioinnin pohjalta (koulutus, työkokeilu, työhönvalmennus, muut palvelut)
- Yhteisesti sovittu työntekijä tukee asiakasta tekemään työ- ja toimintakyvyn itsearvioinnin Kykyviisarin. Tulokset käydään keskustellen läpi erillisellä tapaamisella. Samalla mahdollisuus haastatella asiakasta arjen näkökulmasta (arjen toimintoihin osallistuminen, itsestä huolehtiminen, ihmissuhteet, vapaa-aika)
- Arvioinnin toteuttaminen toiminnallisessa ympäristössä (kuntouttavassa työtoiminnassa, työkokeilussa, työnäytössä, työsuhteen alussa) konkreettisten työtehtävien parissa
- Arvioinnin ja työskentelyn tulokset kirjataan monitoimijaiseen yhteenvetoon ja tiivistelmään (ICF-pohja) yhteistyössä verkoston toimijoiden kanssa. Yhteenvedon läpikäyminen asiakkaan ja ammattilaisten kanssa, kerrytetyn työkykytiedon hyödyntäminen (mm. palveluihin ohjaus, työkyvyn tuen keinot asiakkaan toimintaympäristöissä, tuettu työllistyminen), konkreettinen jatkosuunnitelma
- Yhteisesti sovittu työntekijä toimittaa monitoimijaisen yhteenvedon sekä tiivistelmän tarpeenmukaisille toimijoille ml. asiakas. Työkykytieto talletetaan kunkin toimijan asiakastietojärjestelmiin soveltuvin osin.

Monitoimijainen yhteenveto aikavälillä xxxx
Toiminnallinen työkyvyn arviointi (paikka, toimintaympäristö)

-Asiakas on ohjautunut toiminnalliseen työkyvyn arviointiin pyynnöstä.
 -Arviointiin osallistuvat asiakkaan lisäksi (toimijat)
 -Asiakas on suorittanut (tutkinnot, kurssit, koulutukset)
 -Viimeisin työsuhte Työtehtävien kuulunut mm. (mahdollisimman konkreettisesti)
 -Muu oleellinen tieto: mm. toteutuneet ammatillisen kuntoutuksen palvelut, terveydentilaan liittyvät tehdyt selvitykset jne
 -Asiakkaan motorisia taitoja, prosessitaitoja sekä viestintä- ja vuorovaikutustaitoja on arvioitu työsuorituksen ja toiminnan laadullisen havainnoinnin avulla. Arviointimenetelmänä on hyödynnetty (luettelo)
 -Tavoitteena oli..... Arviointitilanteessa asiakkaan työtehtävinä olivat....

Tausta
 -Työkyvyn vaikuttavat tekijät
 -Työ- ja toimintakyvyn haasteiden vaikutus arjen toiminnoista (esim. kotityöt, asiointi, kodin ulkopuolella liikkuminen, itsestä huolehtiminen) suoriutumiseen sekä vapaa-ajan toimintoihin ja sosiaalisiin suhteisiin osallistumiseen
 -Vapaa-aika, uni, mieliala, palautuminen
 -Käytössä olevat apuvälineet

Kykyviisari
 -Kykyviisarin keskeisimmät tulokset: erityisen hyvät tulokset, erityisen huonot tulokset
 -Kokemus omasta työkyvystä ja suhteesta työelämään
 -Vahvuudet, osaaminen
 -Asiakkaan muutostoiveet

Oso	X/XXXX
Kokonaistilanne	%
Osaaminen	%
Mieli	%
Arki	%
Taidot	%
Keho	%

Asiakkaan suoriutuminen ja osallistuminen avustavissa työtehtävissä
 -Havaintoja asiakkaan työskentelystä, esim. kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan palaute
 -Milloin työkokeilu/kuty/ muu aikaan, työaika, työtehtävät
 -Asiakkaan omat kokemukset

Työtehtäväsuuntautunut arviointi
 -Asiakkaan suoriutuminen konkreettisissa työtehtävissä
 -Fyysinen, psyykinen, kognitiivinen, sosiaalinen työ- ja toimintakyky
 -Taidollinen osaaminen
 -Tuen tarpeet, haasteet, mahdolliset kivut, liikerajoitukset, tuottamisen/ mukauttamisen tarve
 -Ympäristötekijät
 -Käytettyjen arviointimenetelmien tulokset

Jatkosuositukset
 -Arviointiprosessin ja työkykytiedon yhteenveto
 -Osaaminen, työlaatu, työssäjaksaminen, työn tuottavuus suhteessa avoimien työmarkkinoiden vaatimuksiin
 -Asiakkaan tavoitteet jatkoon

-Työkyvyn tuen tarve, konkreettiset tukikeinot
 -Mahdollinen kuntoutustarve tai terveyspalveluiden tarve

Asiakas _____

Toimijan nimi
 Ammattinimike
 Mistä palvelusta / tiimistä
 Sähköpostiosoite
 Puhelinnumero

Toimijan nimi
 Ammattinimike
 Mistä palvelusta/ tiimistä
 Sähköpostiosoite
 Puhelinnumero

Esimerkki: Monitoimijainen yhteenveto

Esimerkki: Monitoimijainen tiivistelmä ICF-pohjassa

Monitoimijainen tiivistelmä	Aikavälillä xxxx. Toiminnallinen työkyvyn arviointi (paikka/ yksikkö) työkokeilussa. Asiakkaan työtehtävinä olivat (avattuna mahdollisimman konkreettisesti tähän). Arvioinnin tavoitteena ollut + työkokeilun tavoitteena ollut (asiakkkaan oma tavoite).
Asiakkaan oma arvio	-Miten viihtynyt työkokeilussa, missä onnistunut, missä huomannut kehitystarpeita -Kokeeko soveltuvansa alalle, onko kiinnostunut hakeutumaan kyseisen alan koulutukseen -Millaisesta tuesta on hyötynyt, onko ilmennyt negatiivisia tai positiivisia vaikutuksia esim. terveydentilaan, jaksamiseen, arkeen liittyen -Ajatukset ja tavoitteet jatkoon suhteen
Yksilötekijät	-Työkyvyn ensisijaisesti vaikuttavat tekijät (voimavarat, haasteet, rajoitukset, huomioitavat asiat) -Näiden vaikutus työkokeilun työtehtävistä suoriutumiseen -Asiakkaan vahvuudet ja osaaminen -Muut oleelliset yksilötekijät
Ympäristötekijät	-Työstä suoriutumiseen ja työyhteisöön osallistumiseen vaikuttavat ympäristötekijät, mm. fyysinen, sosiaalinen, kulttuurinen, ajallinen jne.
Suoritukset ja osallistuminen	-Työnantajan/ työkokeiluohjaajan palaute asiakkaan työskentelystä -Verkoston muiden toimijoiden huomioita asiakkaan työ- ja toimintakyvystä -Toimintaterapeutin toteuttamaan toiminnallisen työtilanteen arviointiin liittyvät havainnot: fyysinen, psyykinen, sosiaalinen- ja kognitiivinen toimintakyky, asiakkaan taidot suhteessa tehtyjen työtehtävien vaatimuksiin, työkyvyn tuen keinojen esiintuominen -Muut oleelliset asiat
Menetelmät	Työsuorituksen ja toiminnan laadullinen havainnointi, Kykyviisari ja muut itsearviointimenetelmät, AWP (Assessment Of Work Performance), asiakkaan ja työnantajan edustajan haastattelu, verkostotapaaminen, muut käytetyt arviointimenetelmät

Työnäytön kuvaus

- Tavoitteena edistää työnhakijan työllistymistä osaamisen näytöllä työnantajan osoittamissa työtehtävissä joko työpaikalla ja/tai etänä. Työnäyttö toimii yhtenä työnhaun menetelmänä mm. cv:n ja työhaastattelun lisäksi. Parhaimmillaan työnäyttö vahvistaa työnantajan päätöstä palkata työhakija yritykseen.
- Työnäytön toteuttamisesta sovitaan yhdessä työnhakijan, työnantajan ja työllisyyspalveluiden työntekijän kanssa. Samalla sovitaan, osallistuuko työnhakija työnäytön lisäksi työhaastatteluun.
- Työnantajan edustaja arvioi näyttöä ja antaa palautteen näytöstä työnhakijalle. Työnhakija saa tiedon työllistämistään.
- Työllisyyspalveluiden työntekijä toimii koordinoivana tahona.

Työnäyttö yrityksessä: osoitetaan osaamista ja soveltuvuutta yritykseen ennen työkokeilua ja/tai työllistämistä

Työllisyyspalveluiden työntekijä/ omavalmentaja/ [työhönvalmentaja](#)

- sopii työnäytön antamisesta yrityksen ja työnhakijan kanssa
- varmistaa työnäytön työtehtävät, käytettävän ajan, kuka seuraa työnäyttöä
- tiedottaa toimijoita Oulun kaupungin vakuutuksen voimassaolosta työnäytön ajalla

Työnhakija antaa työnäytön ja saa tällöin työttömyysetuutta, ei palkkaa

- sopii osallistuuko työnäyttöön tai haastatteluun vai kumpaankin
- antaa työnäytön työnantajan ohjeiden mukaisesti / osallistuu haastatteluun
- saa tietoa työn soveltuvuudesta itselle
- tekee päätöksen työpaikan vastaanottamisesta

Yritys

- asettaa työnäyttöön liittyvät tehtävät
- arvioi työnäytön ja antaa palautteen
- päättää työntekijän soveltuvuudesta palkkatuelle/palkattavaksi yritykseen

NEUROKIRJON ASIAKKAIDEN TYÖKYVYN JA TYÖLLISTYMISEN TUEN TARPEEN TUNNISTAMINEN

Ihminen kohdataan aina ihmisenä huolimatta siitä, mitä diagnooseja hänellä on. Diagnoosin merkitystä ei pidä kuitenkaan vähätellä, sillä se voi auttaa henkilöä ymmärtämään ja hyväksymään itsensä. Lisäksi osa palveluistamme edellyttää diagnoosin saamista ennen niihin ohjautumista, esimerkiksi osa Kelan kuntoutuksista.

Vaikka neuropsykiatristen diagnoosien (autismikirjo, ADHD, Touretten oireyhtymä, OCD, oppimisvaikeudet, kehityksellinen kielihäiriö) määrä on kasvussa ja näitä tunnistetaan entistä paremmin, suuri määrä neuropiirteisiä jää yhä tunnistamatta. Tähän voi vaikuttaa henkilön muut oireet tai liitännäisdiagnoosit.

Piirteet eivät myöskään välttämättä näy ulospäin, esimerkiksi:

- aistien yli- tai aliherkyydet
- keskittymisen, toiminnanohjauksen ja tarkkaavuuden haasteet
- sosiaalisten tilanteiden hahmottamisen ja kasvojen ilmeiden tunnistamisen haasteet
- syy-seuraussuhteiden ymmärtämisen haasteet
- mustavalkoinen ajattelu

Neuropsykiatriset piirteet ovat synnynnäisiä ominaisuuksia ja liittyvät aivojen rakenteisiin. Tämän vuoksi neurokirjon henkilöt hahmottavat maailmaa eri tavalla, eläen vähemmistönä enemmistölle suunnitellussa maailmassa. Mikään piirre ei itsessään ole hyvä tai huono, vaan toimintakyky on aina suhteessa ympäristöön. Tämän vuoksi ympäristöstä tulisi löytyä joustavuutta erilaisuutta huomioiden. Esimerkiksi, jos asiakas ei saavu hänelle varatulle ajalle, tilanteeseen voi vaikuttaa:

- *Ympäristön kuormittavat tekijät:* Valot, äänet, hajut ja ihmismäärä voivat kuormittaa siinä määrin, että liikkuminen kodin ulkopuolella ja julkisilla on haastavaa.
- *Toiminnanohjauksen haasteet:* Henkilö jumittaa siirtymistilanteissa eikä pääse lähtemään ajoissa.
- *Hahmottamisen ja tarkkaavuuden haasteet:* Henkilö ei muista tai on sekoittanut ajankohdan. Hänen voi olla vaikea hahmottaa reittiä kohteeseen.

Kuten kaikilla, jokaisella neurokirjon henkilöllä on yksilölliset vahvuudet sekä tuen tarpeet. Ohjausta ja tukea tarvitaan usein kuitenkin muutosvaiheissa, muun muassa työelämässä. Tiedon lisääminen neuropsykiatrista piirteistä eri palveluissa on tärkeää tuen tarpeen tunnistamisen sekä palveluiden suunnittelun ja muotoilun kannalta. Diagnoosin ei kuitenkaan pitäisi olla edellytyksenä palvelujen tarjoamiselle joustavissa muodoissa. Neurokirjon asiakkaiden kanssa käytettävistä toimintamalleista voi hyötyä kuka tahansa meistä ja näitä sovelletaankin esim. mielenterveys- ja päihdepalveluissa.

"En hirveesti ajattele diagnoosiani. En myöskään osaa sanoa, mitkä ominaisuudet liittyvät diagnoosiini tai mitkä ovat osa luonnettani. Ne vaan ovat osa minua."

"Diagnoosin saaminen auttoi mua tosi paljon. Monet asiat saivat selityksen ja ymmärrän paremmin itseäni, enkä oo vaan jokin outolintu. Mulle on esimerkiks tosi tärkeää saada sanotuks asiat loppuun ilman keskeytystä."

Työkykyohjelma

POHJOIS-POHJANMAAN
Työllistymistä edistävät
monikolainen yhteisöpalvelu
TYP

TUNNUSMERKKEJÄ

Jos henkilö on saanut riittävää tukea ympäristöstään, haastekohdat eivät välttämättä näyttäydy merkittävästi arjessa ja näihin saatetaan törmätä vasta myöhemmin, esimerkiksi työelämään siirtyessä. Usein tunnusmerkkejä nousee kuitenkin esille jo koulu- ja opiskeluaikoina. Mikäli asiakas kuvaa hänellä olleen haasteita oppimiskyvyssä, keskittymisessä, opiskeluympäristössä selviytymisessä tai opintoja on keskeytynyt usein, on asiaa hyvä tarkastella tarkemmin. Neuropsykiatriset piirteet eivät esiinny kaikkienensa jokaisella diagnoosin saaneella. Tässä kuitenkin muutamia tunnusmerkkejä:

Kommunikaatio

- Puheen tuottamiseen tai prosessointiin liittyviä haasteita
 - Vaikea ymmärtää laajoja kysymyksiä/kokonaisuuksia, esim. kysymys "mitä kuuluu" voi tuntua liian laajalle ja vaikealle vastata
- Tulkitsaa puhuttua ja kirjoitettua kieltä hyvin kirjaimellisesti
- Haasteita muistaa puhuttua asiaa
- Puheen runsaus ja asian rönsyily

Sosiaalinen vuorovaikutus ja mielikuvitus

- Haasteita ymmärtää toisen ihmisen tunteita sekä ilmaista/säädellä omia tunteita
- Katsekontaktin välttäminen, erilainen tapa reagoida ilmeillä ja eleillä
- Sosiaalinen kanssakäyminen sekä ihmissuhteiden luominen haasteellista
- Nopea sosiaalinen kuormittuminen varsinkin tilanteissa, joissa on useampia ihmisiä
- Haasteita hahmottaa tilanteita oman kokemuspiirin ulkopuolelta ja asettua toisen ihmisen asemaan
- Haasteita sopeutua uusiin tilanteisiin

Motoriikka ja aistit

- Yli- tai aliherkkyys eri aistimuksille
 - Esim. äänet, kosketus, hajut, maut, valot, värit, lämpötila, kipu
 - Aistimukset voivat tuntua koville/häiritseville ja jopa fyysisenä kipuna
- Tahattomat liikkeet ja ääntelyt eli tic-oireet
 - Esim. suun availu, silmien räpyttely ja kulmakarvojen kohottelu ja nieleskely

Toiminnanohjaus ja rutiinit

- Impulsiivisuus ja itsekontrollin puute
 - Lähtee asioihin nopeasti mukaan, toiminnot jäävät herkästi kesken
- Vaikeus tehdä päätöksiä tai ilmaista omaa mielipidettä
- Jumittaminen eri toimintoihin/ajatuksiin
- Tarve pitää kiinni rutiineista sekä ennakoida tulevia asioita ja tapahtumia
- Sääntöjen/sopimusten merkityksellisyys (tekevät asioista ennakoitavia)
- Muutokset aiheuttavat ahdistusta, varsinkin jos niihin ei ole voinut valmistautua

Vahvuudet

- Luovuus, kekseliäisyys ja ongelmanratkaisutaidot
- Innostuminen sekä innostaminen
- Vahva motivaatio itseä kiinnostaviin asioihin ja erityiset mielenkiinnonkohteet (ns. ekko)
- Rehellisyys ja oikeudentaju

KANNATTAA AJATELLA, MITEN KANNATTAA AJATELLA

Oletko huomannut, että se, mihin kiinnität huomiosi, kasvaa? Esimerkiksi, jos suunnittelet uuden auton ostoa, tuntuu liikenteessä tulevan vastaan aiempaa enemmän sen merkin edustajia, jota olet suunnitellut hankkivasi. Huomion kiinnittäminen ei välttämättä ole tietoista, vaan havaitset asioita, joista olet viime aikoina ollut kiinnostunut, hakenut tietoa tai jotka ovat elämäntilanteessasi ajankohtaisia. Omat persoonallisuuden piirteet vaikuttavat myös siihen, millaisiin asioihin luontaisemmin kiinnittää huomiota, esimerkiksi näkeekö tilanteissa niiden uhat vai mahdollisuudet.

Huomiotaan voi suunnata myös tietoisesti. Kun työntekijä on valmis asettamaan ratkaisukeskeiset silmälasit yllensä, kiinnittyy huomio asiakkaan vahvuuksiin ja voimavaroihin, jolloin näistä tulee näkyvämpiä myös asiakkaalle ja hänen muulle verkostolle. Asiakkaan itsetuntemuksen vahvistaminen auttaa vahvuuksien käyttöönotossa sekä luomaan ja ylläpitämään toimintamalleja, joilla selvität haastekohdista.

Työkalujen käyttö voi auttaa tarkastelemaan haastekohtia sekä niihin liittyviä toimintamalleja objektiivisemmin ja neutraalimmin. Välineitä löytyy laidasta laitaan netistä sekä kirjallisuudesta. Tällä osa-alueella työntekijän on mahdollista käyttää myös omaa luovuutta luomalla ja muokkaamalla menetelmiä eri teemojen ympärille. Työkalujen käytön pääasiallisena tarkoituksena on:

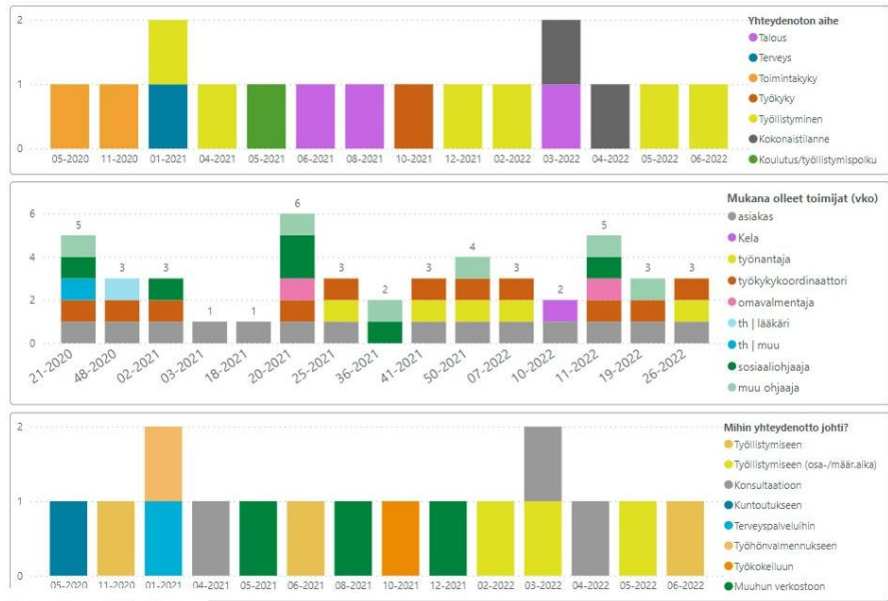
- 1) Pilkkoa asiaa pienemmiksi osa-alueiksi, jolloin asioista tulee ymmärrettävämpiä.
- 2) Tehdä asioita näkyväksi. Vaikka samaa asiaa olisi käyty läpi keskustelemalla, voi tämä hahmottua paremmin paperilla/kuvissa/piirustuksissa/toiminnan yhteydessä.

Vaikka työntekijä voi tutustuttaa asiakasta tietyn menetelmän käyttöön, vaatii tämä lopulta yhteistyötä toimiakseen. Työkaluilla voidaan näin vahvistaa yhteisen työskentelyn lisäksi luottamussuhteen rakentumista sekä asiakkaan äänen kuuluvaksi tuleamista. Rohkene siis hyödyntämään ja keräämään omaa työkalupakkia asiakastyöskentelysi tueksi.

Ihminen on oman elämänsä paras asiantuntija. Tämä pätee myös neurokirjon asiakkaiden kohdalla. Valitettavasti monilla on kokemuksia siitä, etteivät he ole tulleet kuulluksi tai ymmärretyksi eri palveluissa tai yhteisöissä. Ole siis läsnä ja kuuntele – näin luot pohjan merkitykselliselle kohtaamiselle. Ihmisellä on kaksi korvaa ja yksi suu, joita on hyvä käyttää tässä suhteessa.

Liite 9. Esimerkki erään asiakkaan palvelupolusta

Eräs asiakaspolku työelämään



LAATUKRITEEREIHIN PERUSTUVA TUETUN TYÖLLISTYMISEN TYÖHÖNVALMENNUS

