



Työllisyyden keittokirja

Miten työ ja tekijät saadaan kohtaamaan?

6 näkökulmaa ja 30 testattua
ja hyväksi koettua reseptiä

Kokit:

Erja Lindberg, Annukka Mäkinen ja Merja Laakso

Piirroskuvat ja layout: Jalo Toivio

Taitto: Nina Palmu-Pietilä

© Suomen Kuntaliitto

Helsinki 2014

ISBN 978-952-293-244-0 (pdf)

Menu

Esipuhe	4
Johdanto	5
1 Työllisyyden pelikenttä tutuksi.....	7
2 Asiakkaat mukaan palveluja kehittämään	13
3 Kun Pena oikean polun löysi... ..	27
4 Vauhtia yritysyhteistyöhön	33
5 Itte tehrään kun on ennenki tehty – vai sittenkin yhdessä?	39
6 Sosiaaliset kriteerit huomioon julkisissa hankinnoissa.....	45
7 Bon Apetit!.....	47
8 Liitteet	49
Totta vai tarua	49
Älä ehkä kokeile tätä.....	52
Apukokit	53

Esipuhe


Työmarkkinat ovat muuttuneet viimeisen 10 vuoden aikana poikkeuksellisen nopeaa vauhtia. Monet työtehtävät ja ammatit ovat hävinneet muun muassa automaation, kansainvälistymisen ja maan sisäisen muuttoliikkeen seurauksena. Suuret yhteiskunnan ja työmarkkinoiden muutokset pakottavat etsimään uusia toimintatapoja Suomen lisäksi myös muualla Euroopassa. Toimia tarvitaan erityisesti siellä, missä työelämään kiinnittyminen tai työelämässä pysyminen tuottavat vaikeuksia.

Työttömyys johtuu usein monesta eri tekijästä ja aina ei voida osoittaa yhtä yksittäistä syytä siihen, miksi työnhakija ei tunnu löytävän kykyjään ja taitojaan vastaavaa työtä. Vaikeudet voivat olla moninaisia ja usein tarvitaan ratkaisua yhtä aikaa sekä toimeentulon, osaamisen, ihmissuhteiden, terveyden että motivaation ja päämäärien selkiyttämiseen. Siksi on äärimmäisen tärkeää, että työllistymistä edistävät tukipalvelut toimivat ja niiden avulla pystytään tarjoamaan yksilöllistä tukea työttömyydessä kamppaileville. Suomella ei ole varaa menettää yhdenkään työkykyisen ja -haluisen työpanosta.

Kuntakokeilu on hallitusohjelmassa käynnistetty, koko hallituskauden mittainen kokeilu, jossa vuoden työttömyyden jälkeen päävastuu tilanteen ratkaisemisesta on siirtynyt kunnalle tai kunnille yhteisvastuullisesti. Tarkoituksena on ollut luoda ja kehittää paikalliseen kumppanuuteen perustuvia, moniammatillisia ja sektorirajat ylittäviä toimintamalleja. Työllistymistä edistävien palvelujen suunnittelussa on pyritty ottamaan aiempaa paremmin huomioon sekä työttömien työnhakijoiden että paikallisten työmarkkinoiden tarpeet. Kokeilun aikana on syntynyt paljon hyviä käytäntöjä, joista kattava otos on valittu tähän Keittokirjaan.

Haluamme kiittää kaikkia toimijoita siitä arvokkaasta työstä, jota eri puolilla Suomea tehdään, jotta jokainen työikäinen pääsisi kiinni ja myös pysyisi kiinni työelämässä.

Helsingissä 4.11.2014


Lauri Ihalainen
Työministeri


Timo Kietäväinen
Varatoimitusjohtaja

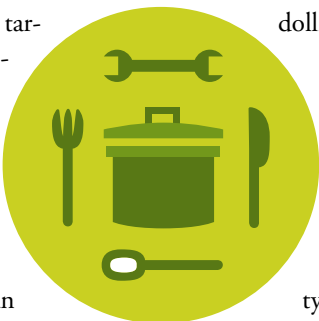
Johdanto

Pitkään työmarkkinoilta poissaolleet henkilöt tarvitsevat usein räätälöityjä palveluja ja henkilökohtaista tukea työllistyäkseen. Työllistymistä edistäviltä palveluilta vaaditaan jatkuvaa uudistumista ja kehittymistä. Erityisen tärkeäksi nousee yhteistyön merkitys paikallistasolla.

Tähän oppaaseen on koottu kokemuksia ja ideoita työllisyyttä edistävien palveluiden järjestämisestä. Mukana on kuuteen teemaan jaetut 30 erilaista esimerkkiä toimintatavoista, joilla on saavutettu hyviä tuloksia ja vaikuttavuutta.

Työllisyyden kuntakokeiluhankkeessa on järjestetty kuntien ja TE-toimiston edustajille verkostofoorumeja, joissa on nostettu esille työllisyyteen sekä paikalliseen kumppanuuteen ja verkostojen rakentamiseen liittyviä kokemuksia ja hyviä esimerkkejä laajemmin hyödynnettäväksi. Näiden foorumeiden työn tuloksia on tiivistetysti koottuna tässä Työllisyyden keittokirjassa. Kirja on syntynyt Kuntaliiton, työ- ja elinkeinoministeriön sekä kuntien ja TE-toimistojen yhteistyön tuloksena.

Julkaisun ensimmäisessä luvussa esitellään työkaluja ja erilaisia tapoja hahmottaa oman alueen työllisyyden pelikenttää. Pelikentän luotaamisen avulla voi havaita uudenlaisia mah-



dollisuuksia järjestää työllisyyttä edistäviä palveluita.

Toisessa luvussa kerrotaan, miten palveluja voi kehittää kirkastamalla tavoitteita, kohde-ryhmiä ja vaikutuksia. Asiakkaat on tärkeää ottaa mukaan myös palveluja suunnittelemaan.

Kolmas luku käsittelee sosiaalisten kriteerien käyttöä julkisissa hankinnoissa. Jos hankinnoissa onnistutaan ottamaan huomioon työllisyyteen, työoloihin ja heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistymiseen liittyviä tekijöitä, hyöttyy tilanteesta työnhakijoiden lisäksi elinvoiman vahvistuessa koko alue.

Neljännessä luvussa aiheena on työllisyyttä edistävien palvelujen järjestäminen prosessinäkökulmasta. Tavoitteena on, että työtön voi edetä työllistymispolullaan keskeytyksettä kohti työmarkkinoita.

Viidennessä luvussa haetaan uudenlaista potkua työllisyyttä edistävien palveluiden ja yritysten väliseen yhteistyöhön.

Kuudennessa luvussa puhutaan yleisemmin eri toimijoiden välisestä kumppanuudesta ja sen tärkeydestä. Työvoimapaalvelut eivät ole erillinen saarekkeensa muusta toiminnasta. Yhdessä tekemällä saadaan aikaan parhaat tulokset niin työttömien, työnantajien kuin koko alueenkin kannalta.



1 Työllisyyden pelikenttä tutuksi

Kun työvoimapolkuja halutaan kehittää, pitää ensin arvioida, millaisesta tilanteesta lähdetään liikkeelle ja päättää, mihin suuntaan halutaan mennä. On tärkeää tietää, millaisia erilaisia toimijoita ja palveluja omalla lähialueella on tarjolla.

Julkisten työllisyyttä edistävien palveluiden rinnalla tulee huomioida myös kolmannen sektorin tarjoamat täydentävät toimintamuodot. Varsinaisten ostopalvelusopimusten lisäksi kunnat voivat rahoittaa järjestötoiminnan eri muodoin tahtuvaa tukea, apua, ohjausta ja neuvontaa. Järjestöissä voi myös harjoitella hoitamaan vastuullisiakin tehtäviä, joista on hyötyä monella elämänalueella.

Varsinainen kehittämistyö alkaa visiosta. Yhteisesti luotu visio toimii kaiken suunnittelutyön lähtökohtana. Sen tarkoituksena on kuvata tilaa, jossa halutaan olla tietyn ajanjakson kuluttua. Vision tulee olla realistinen, mutta samalla myös tavoitteellinen.

Visio ohjaa katsomaan kokonaisuutta ja auttaa huomaamaan mahdolliset muutostarpeet. Vision avulla luodaan ideaalinen tulevaisuudenkuva. Visio on jotain, joka innostaa ja joka halutaan saavuttaa.

Ilman visiota työllä ei ole merkitystä eikä suuntaa ja on vaikea saada käsitystä siitä, millaisia asioita tulee jatkossa painottaa. Useimmille visio on pohjimmiltaan pyrkimys luoda jotain taloudellista voittoa suurempaa ja merkityksellisempää.

Vision määrittämisen jälkeen tulee miettiä keinoja eli strategia, jolla tavoitetaan päästään. Strategian laatimisessa tulee huomioida taustaoletukset, muutostekijät, paikallinen osaaminen ja tarpeet sekä historiaan perustuvat kokemukset (mm. aikaisemmin tehdyt päätökset ja niiden vaikutukset).

Strategiaa tehdessä tulee havaita myös sellaisia hiljaisia signaaleja, jotka voivat kasvaessaan kyseenalaistaa nykyisten toimintatapojen ja -menetelmien käytön. Lisäksi tulee varmistaa, että linkki asetettujen tavoitteiden, strategian ja toimintaympäristön välillä on johdonmukainen ja katkeamaton.

Toimintaympäristöä tulee systemaattisesti seurata ja analysoida päätöksenteon tueksi. On hyvä varmistaa, että strategia ja päätöksenteko ovat toisiinsa kytköksissä ja luottamushenkilöt ja virkamiehet ovat sitoutuneita strategian laadintaan. On tärkeää muistaa, että strategia ei ole itsetarkoitus, vaan väline päämäärän saavuttamiseksi.

Strategian avulla voidaan tunnistaa toimintaympäristöön kohdistuvia muutospaineita, sovittaa ne yhteen tavoitteiden kanssa ja edistää voimavarojen tehokkaampaa käyttöä. Se myös yhdensuuntaistaa eri toimijoiden näkemyksiä tulevaisuudesta sekä mahdollisista toimintamalleista ja luo pohjaa eri toimijoiden väliselle kumppanuudelle.

SWOT-analyysin kehitti aikoinaan amerikkalainen liiketoiminnan ja johdon konsultti Albert Humphrey (1925–2005). Sittemmin SWOT on levinnyt lähes joka alalle yleiseksi kehittämisen välineeksi.

SWOT-analyysi on yksi tunnetuimmista ja monikäyttöisemmistä arvioinnin ja kehittämisen työkaluista. Se on helppo ja varsin käyttökelpoinen apuväline esimerkiksi nykytilan arviointiin. Sen avulla kartoitetaan alueen vahvuudet (strengths), heikkoudet (weaknesses), mahdollisuudet (opportunities) ja uhat (threats). SWOT-analyysiä voidaan hyödyntää ennen toiminnan aloittamista, sen aikana sekä lopettamisen jälkeen. Se soveltuu sekä pienempien että isompien kokonai-

suuksien arviointiin.

SWOT-analyysi kuvataan usein nelinkenttänä:

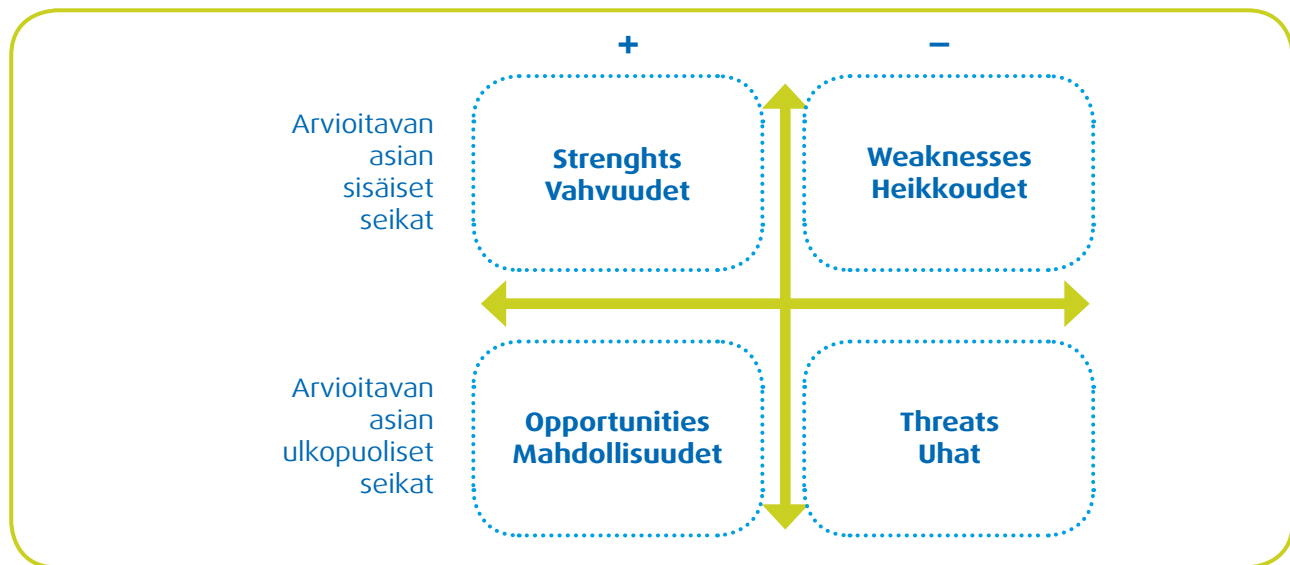
1. Vasemmalle kirjataan arvioitavan asian onnistumista edistävät sisäiset vahvuudet, esimerkiksi toimivat työvälineet ja ammattitaitoinen henkilöstö sekä ulkopuolisen ympäristön tarjoamat mahdollisuudet, esimerkiksi turvattu rahoitus ja sitoutuneet yhteistyökumppanit.

2. Oikealle kirjataan onnistumista mahdollisesti haittaavat sisäiset seikat, kuten esimerkiksi vanhentuneet työvälineet sekä ulkoiset uhat, kuten esimerkiksi rahoituksen ennenaikainen päättyminen ja yllättäen vetäytyvät yhteistyökumppanit.

3. Kun kaikki kentät on täytetty, voidaan esiin tulleiden asioiden valossa tehdä päätelmiä esimerkiksi siitä, mihin asioihin voidaan itse vaikuttaa ja mitä tulisi jatkossa tehdä onnistumisen edistämiseksi.

MUISTILAPPU

On hyvä tiedostaa, että työllisyyden edistämiseen liittyvään toimintaan liittyy monenlaisia, usein pienenkin kustannuksia. Palvelut vaativat palveluvan henkilöstön ja tilojen lisäksi tarvikkeita, mahdollisesti ulkoisia tai sisäisiä palvelujen ostoja sekä hallintohenkilöstön työpanosta. Niiden lisäksi toiminnasta voi aiheutua erilaisia yleishallinnon kustannuksia, kuten esimerkiksi henkilöstö- tai taloushallintoon liittyviä kustannuksia.



Kohti ideaalia työllisyyden hoidon toimintaympäristöä:

- ✓ Riittävät resurssit ja riittävästi palveluita
- ✓ Kustannustehokkuus
- ✓ Työllisyyden vastuunjaon selkeys ja yhteistyö
- ✓ Valta ja vastuu tasapainossa
- ✓ Kunnan ja valtion keskeiset organisaatiot mukana
- ✓ Työnantajayhteistyö
- ✓ Selkeät prosessivastuut
- ✓ Prosessi/palvelukokonaisuus asiakkaalle katkoton
- ✓ Riittävästi aikaa yksilölliseen palveluun
- ✓ Toimiva tiedonkulku
- ✓ Alueellisten erojen huomiointi
- ✓ Palvelujen oikea-aikaisuus
- ✓ Yhteinen ymmärrys asiakkaan palvelutarpeesta
- ✓ Yhteiset toimintakäytännöt asiakkaiden tasa-arvoista kohtelua turvaamassa
- ✓ Asiakasprosessin katkeamattomuus
- ✓ Palkitseminen
- ✓ Riittävä palvelutarvearvio ja arvioijan asiantuntemus
- ✓ Työmarkkinat tarjoavat työllistymismahdollisuuksia kaikille
- ✓ Motivoituneet asiakkaat

Resepti 1. Vantaa: Työllisyyden hoito strategiatasolla

Vantaalla on nähty, että kuntien rooli työllisyyden edistämisessä kasvaa ja että työllisyys on keskeinen osa koko alueen vetovoimaa ja vaurautta. Vantaan toimet nuorisotyöttömyyden ja pitkäaikaistyöttömyyden alentamiseksi ovat tuottaneet tulosta ja kaupunki haluaa jatkossakin olla työllisyyden edistämisen etulinjassa. Tämän vuoksi työllisyyden hoito on otettu osaksi kaupungin strategiaa ja vuosille 2014–2016 laadittua elinvoimaohjelmaa. Kaupunki kantaa työllistämisvastuutaan muun muassa siten, että kaikki toimialat ottavat kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita vähintään viisi prosenttia suhteutettuna vakinaiseen henkilöstömääräänsä. Tavoitteen kautta kaupungin strategia konkretisoituu: jokainen toimiala ja työyksikkö on mukana työllisyyden edistämisessä.

+ HYÖDYT

Työllisyyden hoidosta tulee oikeasti koko kaupungin asia. Toimialoilta löytyy paljon avustavia tehtäviä, jotka sopivat hyvin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille ja tehtävät voidaan räätälöidä asiakkaan ja työyksikön tarpeiden mukaisesti. Asiakkaille voidaan tarjota entistä enemmän aidossa työympäristössä tapahtuvaa työtoimintaa. Tätä kautta toteutuu sekä työelämän moninaisuus että yhä useamman kuntalaisen mahdollisuus päästä mukaan työelämään.

! HUOMIOI

Kaupunki voi tarjota hyviä jatkopolkuja työelämään kuntouttavan työtoiminnan päätyttyä esim. palkkatuetun työn, oppisopimuksen tai koulutuksen kautta. Tulevaisuudessa monimuotoinen työyhteisö on osa imagoa ja heijastelee kaupungin arvoja.

Resepti 2. Kajaani-Kuhmo: Välityömarkkinoiden kartoittaminen ja roolitus

Kunnan koordinoimana kartoitettiin välityömarkkinasektorilla toimivien järjestöjen rooleja, vahvuuksia sekä kehitettäviä osa-alueita työllisyysenhoidossa. Lisäksi kartoitettiin asiakkuuksien määriä, palveluja sekä palvelutarpeita.

Arvioinnin pohjalta tunnistettiin päällekkäisyyksiä sekä yhteistyön rajapintoja. Työskentelyä jatkettiin laatimalla työllistämisen arvojana, joka kuvaa, kuinka olisi järkevintä järjestää pitkäaikaistyöttömän työllistymispolulla olevat palvelut ja palveluntuottajat. Arvojana toimi pohjana ja työkaluna välityömarkkinoiden kehittämissuunnitelmalle, joka laadittiin edelleen yhteistyössä toimijaverkoston kanssa.

Suunnitelman pohjalta jatketaan työskentelyä siten, että kaupungin koordinoimana valmistellaan ja haetaan rahoitusta välityömarkkinoiden työllisyysenhoidon kehittämishankkeelle, jossa hallinnoijana toimii Kajaani kaupunki.

+ HYÖDYT

Välityömarkkinoiden ja kaupungin yhteistyö syveni ja jatkoa on pystytty suunnittelemaan yhdessä. Näin työllisyysenhoidosta on ollut mahdollista kehittää laadukkaampaa, monipuolisempaa ja kaupungin kannalta helpommin hallittavaa. Kaupunki on työskentelyn kautta vahvistanut rooliaan työllisyysenhoidossa.

Välityömarkkinakenttä oppii tuntemaan toistensa toiminnan sekä verkostoitumaan ja hyödyntämään toisten tarjoamia palveluita. Mahdollisesta kilpailutilanteesta päästään eroon ja toimijat voivat keskittyä kehittämään omia vahvuuksiaan, kun kunkin toimijan roolit on yhteisesti sovittu.

Palveluiden laadun tunnistaminen ja kehittäminen siirtyy suoraan asiakkaalle. Kolmannen sektorin rooli ja arvostus työllisyysenhoidon palveluidentuottajana vahvistuu.

⚠ HUOMIOI

Toimintamallin valmisteluun tarvitaan järjestöjen toiminnanjohtajat, koordinaattori kunnan puolelta sekä TE-toimiston välityökoordinaattori. Heidän tulee sopia yhteisesti aikataulusta sekä työnjaosta ja kartoituksesta vastaavista henkilöistä sekä siitä, kuinka kartoitus toteutetaan. Toteutusta varten tulee perustaa työryhmä.

On tärkeää selvittää myös työryhmään osallistuvien toimijoiden mahdolliset verkostot sekä kumppanit, joiden toiminta liittyy työllisyysenhoidon ja merkitä nämä mukaan kartoitukseen. Selvitystyö vaatii usean tapaamisen, varsinkin silloin, jos toimijat eivät ole toisilleen ennestään tuttuja.

Toiminnanjohtajien sitoutuminen selvitystyöhön on välttämätöntä. Lisäksi työskentelyssä on muistettava korostaa asiakasnäkökulmaa.

Resepti 3. Imatra-Lappeenranta: Työllisyysyksikön perustaminen

Kaupungit ovat huomanneet strategiatasolla työllisyysenhoidon olevan tärkeässä roolissa kaupungin elinvoimaisuuden ylläpidossa ja kehittämisessä. Työllisyysenhoidon on osa elinkeinoelämää, vaikka perinteisesti se on mielletty suppeasti jopa vain yhdeksi sosiaalityön osaksi.

Työllisyysyksikön tarpeellisuus nousi esiin ja tavoitteeksi asetettiin yksikön nostaminen kaupungin strategiaan. Asian eteenpäin vieminen vaatii jatkuvaa päätöksentekijöihin ja kaupungin ylimpään johtoon vaikuttamista. Tilastotietoa, laskelmia ja ennakoitua piti tehdä seuraavan vuoden budje-

Paras tapa sopeutua
muutokseen
on auttaa sitä syntymään.

tointeja varten. Tärkeää oli myös verkostoitua myös kunnan sisällä (mm. hankinnat, elinkeinotoimi, sosiaalitoimi, terveydenhuolto).

+ HYÖDYT

Toiminta on onnistunutta ja tehokasta silloin, kun kunta on nostanut työllisyyden hoidon strategian tasolle, siihen on nimetty henkilöt, toiminta on tavoitteellista ja sitä seurataan aktiivisesti.

ⓘ HUOMIOI

Ilman kaupungin ylintä johtoa ja poliittisen päätöksenteon organisointia hyvätkään suunnitelmat eivät toteudu. Poliittisen päätöksenteon organisoinnilla tarkoitetaan sitä, että kaupungilla pitää olla joku tai jokin nimetty organisaatio omassa virkamieskoneistossaan, joka selvittää ja pitää poliittiset päätöksentekijät jatkuvat ajan tasalla työllisyydenhoidon ajankohtaisista asioista.

Valmistelussa tulee aina olla mukana tärkeimmät kumppanit, kuten TYP, TE-toimisto, sosiaalitoimi, elinkeinoelämä ja Kela sekä myös kolmannen sektorin edustus. Asiakasnäkökulma tulee myös huomioida. Uudet toimintatavat luiskahattavat helposti eri organisaatioiden väliseksi jumpaksi ja hallintohimmeleiksi, vaikka koko kuva pitäisi rakentua asiakkaan prosessista käsin. Koska asiakkaan prosessin varrella on niin monta toimijaa päällekkäin, peräkkäin ja lomittain, on toteutus haastavaa, muttei kuitenkaan mahdotonta.

Resepti 4. Lahti: Työllisyysasiat osana kaupungin elinvoimastrategiaa

Kaupungin strategiaa täydentävässä työllisyysohjelmassa kootaan yhteen kaupungin keskeiset lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteet elinkeino- ja työllisyystoimenpiteille, joilla pyritään kaupungin työllisyystilanteen parantamiseen. Ohjelmas-

sa keskitytään rajattuun määrään konkreettisia, työllisyyteen vaikuttavia toimenpiteitä, jotka edellyttävät kaupunkikonsernin toimijoiden saumatonta yhteistyötä.

Ohjelmassa esitetään kolme vaikuttavuudeltaan eriyttämistä toimenpideryhmää. Akuutit työllisyystoimenpiteet, jotka edistävät osallisuutta, kohdistuvat seuraavaan kolmeen vuoteen, joista useimmat toimenpiteet suositellaan aloitettavan heti. Elinkeinojen uudistaminen (käytännössä yrityspolitiikka) kroonisten ongelmien poistamiseksi ja elinvoiman ja houkuttelevuuden lisäämiseksi aloitetaan myös heti, mutta niiden vaikutukset näkyvät myöhemmin. Pitkäjänteiseen kehittämiseen (elinvoima ja houkuttelevuus) liittyvien toimien vaikutus ulottuu vuoteen 2020 ja pidemmällekin.

+ HYÖDYT

Työllisyys- ja elinkeino-ohjelmassa esitetään ajankohtaisia, akuutteja toimenpiteitä työttömyyden haittojen lieventämiseksi ja työllistymisen edellytysten parantamiseksi. Ohjelman avulla pyritään luomaan edellytykset kaupungin tasapainoiselle kestäväälle kehitykselle, mikä tähtää elinkeinojen uudistamiseen, yrittäjyyden edistämiseen ja kaupunkikonsernin yrityspalvelujen kehittämiseen.

Tavoitteena on luoda suotuisat olosuhteet uusien yritysten syntymiselle ja sijoittumiselle, tarjota palveluja nykyisten yritysten toimintaedellytysten parantamiseksi sekä yritysten uudistumisen ja verkostoitumisen tueksi. Ohjelma nostaa esille aihepiirejä, joissa kaupunki tavoittelee yhteistyötä valtion kanssa ja pyrkii hyödyntämään valtion uusia linjauksia ja ponnistuksia työllisyydessä ja elinkeinopolitiikassa.

ⓘ HUOMIOI

On hyvä varmistaa, että strategia ja päätöksenteko ovat toisiinsa kytköksissä ja luottamushenkilöt ja virkamiehet ovat sitoutuneita strategian laadintaan. On tärkeää muistaa, että strategia ei ole itsetarkoitus, vaan väline päämäärän saavuttamiseksi.



2 Asiakkaat mukaan palveluja kehittämään

Kun tavoitteena on työ- ja toimintakyvyn sekä elämönhallintataitojen lisääminen, on erilaisten osallisuutta edistävien ja tukevien työ- ja toimintamuotojen kehittäminen tarpeellista. Sosiaalinen tuki ja asiakkaan sosiaalisen osaamisen vahvistaminen ovat tärkeitä elementtejä.

Kun palveluja rakennetaan ja kehitetään, on tärkeää miettiä, kenelle ne on suunnattu. Asiakkaat on hyvä ottaa mukaan suunnittelemaan palveluja.

Jos uutta palvelua tai toimintamallia kehitetään ja toteutetaan yhteistyössä asiakkaiden kanssa, saadaan asiakkaiden kokemukset hyödynnettyä ja lisättyä heidän osallisuuden kokemustaan sekä sitoutumistaan.

Palveluja kehittävää asiakasryhmää vetävät työntekijät toimivat kannustajina ja prosessin hoitajina, mutta eivät määrittele itse liikaa toiminnan sisältöä tai painopisteitä.

Hyvinvointia ja elämänlaatua kehittävässä valmennuksessa havaittiin toimivaksi se, että asiakkaat suunnittelevat itse heitä hyödyttävän valmennuskokonaisuuden. Tämän tyyppisissä valmennuksissa on tärkeää, että huomio on motivoitumiseen liittyvissä asioissa ja toiminnallisuudessa.

On myös tärkeää seurata, miten työllistymispoluilla edetään, jotta valmennuksen vaikuttavuutta voidaan seurata ja arvioida.

Asiakkaan ohjauksessa ja neuvonnassa mukana olleiden eri viranomaisten yhteiset tapaamiset asiakkaan kanssa ovat tärkeitä. Panostus ensimmäiseen tapaamiseen asiakkaan kanssa tukee luottamuksen ja toimivan yhteistyön syntymistä. Palveluiden markkinoinnissa voidaan hyödyntää erilaisia välineitä, mm. kirjallisia esitteitä, sosiaalista mediaa ja internet-sivuja.

MUISTILAPPU

Vastaa ainakin näihin kysymyksiin, kun kehität palvelua

- Kuka palveluja tuottaa?
- Miten niitä tilataan?
- Kenelle palveluja suunnataan?
- Millaisia palvelutarpeita oikeasti on?
- Millainen palveluvalikoima?
- Miten palveluiden pysyvyys turvataan?

Resepti 5. Kuopio: Palvelusetelillä hankittavat tuetun työllistämisen palvelut

Kuopion hankkeessa ostetaan osana asiakkaan palveluprosessia asiakkaille tuetun työllistämisen palveluita palvelusetelimenettelyllä. Tuetun työllistämisen ostopalveluiden asiakkaat ovat henkilöitä, joiden työttömyys on pitkittynyt ja jotka tarvitsevat työllistymispalveluiden lisäksi muita tukipalveluita. Palvelusetelin tarkoituksena on lisätä asiakkaan valinnan mahdollisuuksia, parantaa palveluiden saatavuutta sekä edistää kuntien ja palvelutuottajien yhteistyötä.

Palvelusetelillä hankittavia kokonaisuuksia ovat:

- työ- ja toimintakykyä kartoittava jakso
- työhön/koulutukseen suuntaava valmennus

- henkilökohtainen tuki oppisopimuskoulutuksen suorittamiseen
- henkilökohtainen tuki työn tai koulutuksen aloittamiseen.

Kaikki palvelusetelillä hankittavat tuetun työllistämisen palvelut ovat tavoitteellisia, kestoaltaan rajattuja sekä hallittuja palvelukokonaisuuksia, joissa asiakas on vahvasti ostajan roolissa. Työskentely koostuu yksilöohjauksesta ja työvalmennuksesta aidossa työympäristössä. Palvelusetelillä hankittavat palvelut ovat asiakkaille maksuttomia ja vapaaehtoisia. Asiakas näkee setelistä palvelun hinnan, jolloin tarjolla olevaan tukeen ja palveluun suhtaudutaan selvästi positiivisemmin.

Tuetun työllistämisen palveluja tarvitaan mahdollisimman läheltä avoimia työmarkkinoita, jolloin asiakas saa oikean käsityksen työkuultuurista, välineistä ja ammattitaitovaatimuksista. Toisaalta työnantajana toimivan yrityksen on hyväksyttävä asiakkaissa kehittämisen tarpeet ja annettava resursseja ohjaukseen ja tukeen, jotta työn tekemisen edellytykset voivat kehittyä. Kun työelämän vaatimukset, tekijän osaaminen ja rutiinien kehittyminen kohtaavat valmennusprosessin aikana, asiakkaiden siirtymät avoimille työmarkkinoille tulevat todennäköisimmiksi.

Tuetun työllistämisen ostopalveluiden laatua seurataan säännöllisesti 3–4 kertaa vuodessa toteutettavissa palveluntuottajan ja ostopalveluja hallinnoivan tahon tapaamisissa, joissa käsitellään muun muassa asiakasohjausta, paikkatilannetta sekä palveluntuottajan keräämää asiakaspalautetta.

+ HYÖDYT

- Palveluseteli tukee asiakkaan elämänhallintaa, lisää valinnanmahdollisuuksia sekä sitouttaa hänet paremmin valitsemaansa palveluun.
- Työskentelytapa perustuu asiakkaan omiin valintoihin, voimavaroihin ja tulevaisuuden tavoitteisiin.
- Asiakas on itse palveluprosessin aktiivinen toimija.

- Palvelusetelillä hankittavat tuetun työllistämisen palvelut sisältävät konkreettista työtoimintaa, minkä lisäksi asiakas saa tilanteeseensa nähden tarvittavan tuen prosessin etenemiselle ja mahdollisuuden muutokseen.
- Palveluseteli menettelytapana parantaa palveluiden saatavuutta sekä edistää kuntien ja palveluntuottajien yhteistyötä.

! HUOMIOI

- Ohjaaja-asiakas -suhteessa vuorovaikutuksen tulee olla sujuvaa, jotta tavoitteiden asettelu tukee asiakkaan voimaantumista ja vastuunottoa omasta elämästä.
- Palveluiden markkinointimateriaalin tulee olla sellaista, että asiakas saa riittävästi tietoa palveluista ja palveluntuottajista valintansa pohjaksi.
- Tilanteissa, joissa hankittu palvelu keskeytyy, tulee käydä läpi palaute ja tukea asiakasta, kunnes löytyy uusi ratkaisu.

Lisätietoa palvelusetelin käytöstä: <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/hallinto-jarjestaminen-tuottaminen/palveluseteli/Sivut/default.aspx>



Resepti 6. Joensuu-Outokumpu: Moniammatillinen palvelutarpeen arviointi- työryhmä asiakasvalinnassa ja pitkäaikais- työttömien palvelutarpeen arvioinnissa

Asiakashakemukset tulevat palvelutarpeen arviointityöryhmän käsittelyyn kaksi kertaa kuukaudessa.

Palvelutarpeen arviointityöryhmä arvioi asiakkaiden moniammatillisen tuen ja oikea-aikaisen palvelun tarpeen etukäteen koottujen ennakkotietojen perusteella (kirjallinen yhteenveto, asiakas ei ole läsnä). Työryhmä arvioi, onko asiakkaan kohdalla tarve keskittyä ensin terveyteen ja toimintakykyyn liittyviin asioihin, onko tarve hankkia lisäkoulutusta vai riittääkö koulutus- ja työhönvalmennus ja sen jälkeen työpaikan etsiminen.

Ennakkoon kukin työryhmän jäsen saa tiedot uusista asiakasehdokkaista, joiden osalta kukin selvittää omista tietojärjestelmistään asiakasehdokkaista löytyvät historiatiedot työttömyydestä, työ- ja koulutushistoriasta, työhallinnon hankkimista työvoimapalveluista, arviot mahdollisesta soveltuvuudesta eri tehtäviin (URA), sosiaalitoimen asiakkuudesta (esim. Proconsona) ja Kelan tietojärjestelmistä (mahdolliset sairaudet, kuntoutukset, arvioinnit ja tutkimukset jne). Näin vältetään päällekkäistä työtä ja hyödynnetään jo tehdyt selvitykset.

Työryhmä nimeää kullekin asiakkaalle tämän kanssa työskentelevän TE-hallinnon (TYP:n) asiantuntijan, sosiaalityöntekijän ja koulutus- ja työhönvalmentajan, joista viimeksi mainittu ottaa vetovastuun asiakkaan prosessin eteenpäin viemisestä. Työryhmän kokoama ennakkoaineisto ja työryhmän palvelutarvearviot siirtyvät koulutus- ja työhönvalmentajalle, joka laatii yhdessä asiakkaan kanssa tavoitteet asiakkuudelle sekä kuntoutus-, valmennus- tai koulutussuunnitelman. Myöhemmin vetovastuu asiakkaan prosessista voi vaihtua.

Joensuussa ja Outokummussa palvelutarpeen arviointityöryhmään kuuluvat TYP:n TE-hallinnon asiantuntija, sosiaa-

Mitä sitten kattilaan laitinkin,
löydät sen lusikastasi.

lityöntekijä, Kelan työkykyneuvoja, työllisyyskoordinaattori, työllisyys sihteeri (sihteeritehtävät) ja työllisyysuunnittelija.

+ HYÖDYT

Kelan toimittamien taustatietojen ja työkykyneuvojan asiantuntemuksen myötä on työryhmän käyttöön saatu asiakkaan terveydentilasta tietoja, joiden avulla voidaan entistä nopeammin ohjata asiakas oikeaan palveluun. Asiakas pääsee esimerkiksi terveydenhoitajan kautta lääkärin vastaanotolle, jolta saadaan tarkempia selvityksiä siitä, millaisia asioita asiakkaan työtyökykyyn liittyvistä asioista tulisi selvittää tai millaisia asioita kuntouttavassa työtoiminnassa tulee seurata asiakkaan työ- ja toimintakykyyn liittyen.

Työryhmän jäsenille hahmottuu entistä paremmin näkemys asiakkaiden ongelmien kokonaiskuvasta. Kokonaiskuvan avulla voidaan arvioida myös sitä, onko kuntien henkilöstöresurssit suunnattu oikein, ovatko tarjolla olevat palvelut riittäviä, kenelle koulutus- ja valmennuspalveluja tulisi jatkossa suunnata ja millaista koulutusta alueella tarvittaisiin.

Koska työryhmään osallistuu myös kuntien työllisyysuunnittelijat, tietoa saadaan myös siitä, millaisia työmahdollisuuksia asiakkaille on tarjolla kaupungin sisällä tai välityömarkkinoilla.

📌 HUOMIOI

Pitää muistaa, että tietojen selvittäminen ennakkoon edellyttää aina asiakkaan suostumuksen. Tietosuoja-asiat on huomioitava sekä tiedon hankinnassa, tallennuksessa että välittämisessä.

Resepti 7. Pori: Näkökulmia elämään – ratkaisukeskeinen motivoiva valmennus

Valmennuksessa osallistujat yhdessä muiden kurssilaisten kanssa tutkivat omia sekä ympäristössä olevia voimavaroja ja mahdollisuuksia. Tavoitteena on tutustua uudelleen omiin haaveisiin, luoda uutta suuntaa elämälle ja harjoitella sekä näkökulmien vaihtamisen että omiin toiveisiin vaikuttamisen taitoja.

Valmennuskurssi sisältää henkilökohtaiset alku- ja loppuhaastattelut sekä kahdeksan viikoittaista ryhmätapaamista. Yhden ryhmätapaamisen kesto on kolme tuntia. Lähtökohtana on dialoginen ja ratkaisukeskeinen lähestymistapa elämään, jolloin keskitytään asioihin, jotka toimivat ja joita vahvistetaan. Jokaisessa ryhmätapaamisessa on oma teemas, joka ohjaa ryhmän toimintaa sekä ajattelua.

Asiakkaiden tarinat ovat ryhmän sisäisen keskustelun keskiössä, jolloin jokainen ryhmä on täysin erilainen, vaikka ryhmien teemat ovat aina kaikille samat. Ryhmissä käytetään erilaisia toiminnallisia menetelmiä dialogin ylläpitämiseen (muun muassa parityöskentelyä, kuvakortteja sekä kirjeen kirjoittamista).

Kurssilla on yksi ohjaaja, joka osallistuu ”teemoihin” yhtenä ryhmäläisistä.

+ HYÖDYT

Kokemuksen mukaan onnistumisen taustalla on asiakkaan oma kokemus tulla nähdyksi ja kuulluksi, jolloin löytyy vahvuutta ja voimavaroja oman työllistymisen edistämiseen. Monella pitkäaikaistyöttömällä häpeä on vallalla oleva tunne, joka omalla tavallaan estää muutoksen syntymistä. Häpeää lisäävät myös eletty elämä, joka ei välttämättä ole ”normiston” mukaista, jolloin alemmuudentunto kasvaa. Tarkoituksena on näitä ikäviä ja välillä raskaitakin kokemuksia kuunnellussa oppia näkemään asioissa uusia näkökulmia ja voimavaroja. Vertaistuella on erittäin suuri merkitys.

Työttömyys on lähes kaikille ongelma, siksi sitä ei kursseilla suoraan kohdata. Ei mietitä, miten pääsisi töihin eikä pohdita työllistymisen esteitä, vaan puhutaan kaikkea muuta. Mielenkiintoista on, että jossain vaiheessa asiakas alkaa usein itse puhua työllistymisen ja/tai opiskelun mahdollisuuksista. Se tarkoittaa, että hän on löytänyt itsestään riittävästi voimavaroja tulevaisuuden pohtimiseen ja voi siirtyä polullaan eteenpäin.

! HUOMIOI

Ohjaajan omiin voimavaroihin on hyvä kuulua yhteiskunnallisten asioiden moninäköalaisuus ja hyväksyminen. Silloin ohjaaja ei ohjaa ryhmää omien tulkintojen tai mielipiteiden mukaan, vaan mukautuu dialogisesti ryhmän puheeseen ja omalla toiminnallaan pyrkii aktivoimaan ryhmäläisiä.

Ohjaajan on tärkeä huomioida, että asiat, joista puhutaan, ovat usein todella raskaita. On tärkeää, että ohjaaja omaa taidon löytää ryhmäläisten puheista sellaisia uusia ääniä, jotka ohjaavat keskustelua eteenpäin, ettei ryhmä jää kaartamaan ympyrää. Tärkeää on myös ymmärtää, että asiakkaiden elämä on heidän itsensä valitsemaa elämää ja sitä on arvostettava.



Resepti 8. Lieksa: Työvalmennus välityömarkkinoilla asiakkaan ja työnantajan tukena

Yksilölähtöinen valmennus on asiakkaan tukena välityömarkkinoilla. Työvalmentaja voi olla kaupungin oma työvalmentaja, joka auttaa erilaisissa tilanteissa niin asiakasta kuin välityömarkkinatoimijaa. Valmennus voi olla yksilö-, ryhmä-, moniammatillista tai tehostettua valmennusta.

Mahdollisuudesta työvalmentajan käyttöön on tiedotettu ja markkinoitu niin välityömarkkinatoimijoille kuin asiakkaille. Välityömarkkinatoimijoihin on tutustuttu ja tapaamisessa on oltu mukana. Välityömarkkinatoimijoita ja asiakkaita tuetaan jatkossakin.

Työvalmentajan kanssa käydään perehdytykseen ja arviointiin liittyvät asiat asiakkaan ja välityömarkkinatoimijan kanssa yhdessä lävitse. Työpaikalla keskustellaan asiakkaan kanssa, jotta asiakas pääsee esittelemään työtään ja valmentaja voi samalla havainnoida, miten asiakas on sopeutunut työpaikkaan. Välillä on hyvä tavata asiakas myös työpaikan ulkopuolella, jolloin asiakas voi puhua ehkä helpommin asioista.

On tärkeää, että toimitaan aidossa työympäristössä ja läsnäolijat voivat itse vaikuttaa tilanteen sekä asioiden kehittymiseen. Valmentaja on tukena aina sekä asiakkaalle että työnantajalle.

+ HYÖDYT

Asiakkaan tukeminen työntekijyydessä vahvistaa asiakkaan mahdollisuuksia edetä polulla. Työvalmentajan kanssa asiakas voi jakaa työntekijyydessä tapahtuneita hyviä ja haasteellisia asioita. Työvalmentaja on ulkopuolinen henkilö, joka on kiinnostunut asiakkaan tilanteesta. Työvalmentaja on asiakkaan ja työnantajan tukena.

Työvalmentajalle voi kertoa asioista, joita ei ehkä voi kertoa työnantajalle. Tarvittaessa työvalmentaja voi olla apuna tiedonjakamisessa ja tilanteiden selvittämisessä.

Työvalmentaja voi omalla toiminnallaan vaikuttaa välityömarkkinoilla tapahtuvan työn tekemisen laatuun positii-visesti, jolloin välityömarkkinoista saadaan enemmän hyötyä. Työvalmentaja ohjaa ja opastaa välityömarkkinatoimijaa asiakkaan jatkopoluttamisessa.

⚠ HUOMIOI

Ongelmatilanteissa työvalmentaja on avainasemassa asioiden selvittämisessä, mikä tuo tukea molemmille osapuolille. Valmentaminen vahvistaa asiakkaan ja välityömarkkinatoimijan sitoutumista asiakkaan polkuun, sen kehittämiseen ja etene-miseen.

Resepti 9. Hamina-Kotka: Ryhmäohjausmalli

Työvoiman palvelukeskukselle suunniteltiin asiakkuuden alkuun Hakonen 2 viikkoa -ryhmäohjausmalli. Ohjaus käsittää viisi kahden tunnin tapaamista, joissa on erilaiset teemat. Näitä ovat aloitus ja tulevaisuusajattelu, minäkuva ja työpaikkahakemuksiin vastaaminen, työllisyyden käsitteet, hyvinvointi ja terveys, työnhakutreenit ja ryhmän loppuyhteenveto. Kaikissa tapaamisissa teemoja käsitellään työnhaun näkökulmasta. Aihealueita painotetaan ryhmästä nousevien tarpeiden mukaan. Ohjaustapa on osallistava ja keskusteleva. Ohjauksesta vastaa kaksi ohjaajaa ja sopiva ryhmäkoko on noin 10 henkilöä.

Ryhmäohjausmallin tavoitteena on aktivoida ja motivoida asiakasta toimimaan itse omien asioidensa eteen. Se antaa asiakkaalle vaihtoehtoisia toimintamalleja omaan tilanteeseensa. Ohjauksessa asiakas saa kattavan informaatiopaketin työnhaun perusasioista. Työvoiman palvelukeskuksen ohjaaja pystyy havainnoimaan asiakasta ja saamaan hänestä laajemman kuvan kuin yksilökäynneillä. Ohjaaja saa tietoa mm. asiakkaan sosiaalisista taidoista, sitoutuneisuudesta, vuorokausirytmistä, siisteydestä ja työn saamista estävistä tekijöistä.

Sosiaaliohjaajat tuottivat ohjausmallin sisällön ja pilotoivat sen kolmella asiakasryhmällä. Samalla sisältöä muokattiin ja kehitettiin. Tämän jälkeen ohjausmallista tuotettiin opaskirjanen. Neljännen pilottiryhmän ohjaaminen toteutettiin yhteistyönä työvoiman palvelukeskuksen henkilökunnan kanssa. Tämä oli ns. juurrutustoimenpide käytäntöön. Palautte työvoiman palvelukeskuksen henkilökunnalta sekä ohjaukseen osallistuneilta asiakkailta on ollut myönteistä.

+ HYÖDYT

Hakonen 2 viikkoa -ryhmäohjausmalli on kustannustehokas toimintatapa. Kaksi ohjaajaa pystyy 10 tunnissa antamaan 10 asiakkaalle kattavan tietopaketin työllisyyden perusasioista. Saman informaation kertomiseen yksilötapaamisella 10 asiakkaalle kuluisi 100 työtuntia. Ohjaaja saa asiakkaasta ja hänen työllistymisen taidoistaan laajemman käsityksen ryhmän aikana kuin harvakseltaan toteutuvilla yksilötapaamisilla.

! HUOMIO!

Hakonen 2 viikkoa -ryhmäohjausmalli on erilainen ja perinteistä poikkeava tapa työskennellä. Se vaatii ohjaajalta heittäytymistä ja uskallusta astua pois perinteisen ”opettajan” roolista. Tärkeää on kuunnella mitä kerrottavaa asiakkailla on ja mikä on juuri tämän ryhmän kiinnostuksen kohde ja tiedon tarve käsiteltävästä teemasta.

Resepti 10. Seinäjoki: Asiakasnäkökulmien hyödyntäminen kehittämistyössä

Kunnan työllisyyttä tukevilla palveluissa asiakkaiden osallistuminen kehittämistyöhön tarkoittaa sitä, että asiakkaat pääsevät osallistumaan palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Asiakkaista koottu kehittämistyöryhmä osallistuu toimintaan, konsultoi ja tiedottaa. Asiakaskehittäjillä on myös omia tehtäviä. Teemat ja keskustelun teemat tu-

levat asiakkailta. Yhteisistä projekteista sovitaan yhdessä asiakkaiden kanssa.

Asiakaskehittäjäryhmä kokoontuu vähintään kerran kuu-kaudessa yhden ja/tai kahden ammattilaisen vetämänä. Tapaamisiin osallistuu yleensä 6-8 asiakasta. Jokaisesta tapaamisesta tehdään kirjallinen muistio.

Asiakaskehittäjäryhmän jäseniä on haastateltu lehteen ja jäsenet ovat suunnitelleet mm. tapahtumien, esitteiden sisältöjä ja toteutuksia yhdessä henkilökunnan kanssa. Asiakaskehittäjäryhmän edustaja on ollut osallisena myös työntekijän rekrytoinnissa. Tapaamisissa on yleensä kaksi työntekijää. Asiakaskehittäjäryhmän jäsenet eivät saa työskentelystään ralhalla korvausta.

+ HYÖDYT

Asiakaskehittäjäryhmän avulla saadaan asiakkaiden mielipiteitä ja näkemyksiä kuuluviin. Toimintamallin avulla kehitetään uutta ja hyödyllistä, toimivaa palvelua sekä toimintamallia ja sitä toteutetaan yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden vertaistoiminnan kehittämisen kautta hankitaan arvokasta kokemustietoa.

Asiakaskehittäjäryhmä mahdollistaa asiakkaiden näkemysten analysoinnin, tiedon ja kokemusten vertailun sekä yksilöllisen tiedon muuntumisen yhteiseksi sosiaalseksi tiedoksi. Lisäksi lisätään kokemusasiantuntijoiden ja ammattilisten asiantuntijoiden välistä vuorovaikutusta.

Asiakaskehittäjäryhmän avulla vahvistetaan asiakkaiden roolia ja osallisuutta työllisyydenhoidossa ja sosiaali- ja terveydenhuollon sekä työhallinnon järjestelmissä.

! HUOMIO!

Asiakaskehittäjäryhmän kanssa tulee yhteisesti luoda toiminnalle visio, strategia sekä aikataulu. Ryhmällä on hyvä olla myös ”säännöt”, joita tapaamisissa noudatetaan.

Työskentelyn tulokset ja asiakkaiden esiin tuomat ideat sekä näkökulmat täytyy viedä järjestelmällisesti eteenpäin toi-

minnan suunnitteluun ja päätöksentekoon. Asiakaskehittäjäryhmän toiminnasta on tiedotettava aktiivisesti ja toiminnan tulee olla kaikin puolin läpinäkyvää.

Uusia jäseniä on pyrittävä saamaan mukaan toimintaan jatkuvasti. Työntekijän rooli ja asenne on erityisen tärkeä. Työntekijä toimii kannustajana ja prosessin hoitajana, mutta ei määrittele itse liikaa toiminnan sisältöä ja työskentelyn painopisteitä.

Resepti 11. Tampere: Avoimille! -palvelu

Kunnan omana tuotantona tuotetaan työhönvalmennusta, jonka kohderyhmänä ovat asiakkaat, joiden työttömyys on pitkittynyt ja jotka tarvitsevat yksilöllistä tukea sekä ohjausta työllistymään avoimille työmarkkinoille. Asiakkailla on selkeä urasuunnitelma, mutta he eivät ole itsenäisesti löytäneet työpaikkaa avoimilta työmarkkinoilta.

Asiakkaat ohjautuvat palvelutarvearvion jälkeen ensin starttiryhmään, johon mahtuu 15–20 asiakasta. Ryhmiä käynnistyy kolmen viikon välein.

Asiakasta ohjeistetaan ennen starttipäivää siten, että hänen tulee tuoda mukanaan starttipäivään ansioluettelo. Hänen tulee myös valita vähintään viisi työpaikkaa, joihin hän haluaisi hakea. Tällä varmistetaan, että asiakas on aktivoitunut työnhakuun jo tullessaan palveluun. Starttipäivän aikana asiakkaalle kerrotaan työnhausta, erilaisista palveluista (työko-

keilu, palkkatuki, toppis yms.) ja työhönvalmennuksesta. Ilta-päivällä jokaisella asiakkaalla on henkilökohtainen ohjausaika oman työhönvalmentajan kanssa. Ryhmäpäivän aikana käydään läpi ansioluettelo ja työhakemus sekä kartoitetaan potentiaalisia työnantajia. Päivän päätteeksi asiakas saa materiaalit muistitikulla mukaansa.

Valmennus jatkuu yksilöllisesti. Starttipäivän jälkeen kuukauden kuluessa on toinen ryhmätapaaminen. Siellä käydään läpi sitä, miten työnhaku on käynnistynyt. Avoimille! -palveluun kuuluu aktiivinen työhönvalmennus. Asiakkaalle etsitään juuri hänelle sopivia työpaikkoja ja/tai tehdään ns. yleistä työnantajien kontaktointia eli kerrotaan yleisesti kaupungin työllisyyttä edistävästä palveluista.

Palveluun voidaan yhdistää ELY-keskuksen hankkimaa työssäoppimispainotteista koulutusta asiakkaan ja työnantajan tarpeiden mukaan. Tavoite on, että palvelu kestää puoli vuotta.

+ HYÖDYT

Asiakkaat sitoutuvat hyvin palveluun starttipäivän jälkeen. Vertaisryhmän merkitys on erittäin suuri. Palvelu on vaikuttavaa eli noin 60 % asiakkaista työllistyy tai siirtyy koulutukseen noin puolen vuoden jälkeen. Palvelun tavoitteena on, että asiakas työllistyy avoimille työmarkkinoille joko tuella tai ilman tukia.

ⓘ HUOMIOI

Tärkeää on asiakkaan oma motivaatio työnhakuun. Alusta asti on korostettava, että asiakas itse aktivoituu etsimään töitä ja työhönvalmentajan tehtävänä on tukea työnhakua.

Työhönvalmentajilla on kerrallaan noin 40 asiakasta intensiivisessä valmennuksessa. Työhönvalmentajien yrityskontaktien lisäksi tarvitaan yrityskoordinaattori, joka keskittyy pelkästään työnantajayhteistyöhön. Yrityskoordinaattori markkinoi ja tiedottaa työllisyyttä edistävästä palveluista yhdistyksii, kaupungin yksiköitä ja yrityksiä.



Resepti 12. Hämeenlinna: Välityömarkkinoilla saadun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen toisen asteen koulutuksessa

Hämeenlinnassa opinnollistetaan yhteistyössä oppilaitoksen kanssa mm. Hämeenlinnan pääkirjaston välityömarkkinatehtäviä (kuntouttava työtoiminta, työkokeilu, palkkatukityöpai-
kat). Opinnollistaminen on oppilaitosten ulkopuolella opitun osaamisen tunnistamista eli tunnustamisen ja virallistamisen prosessi. Opinnollistamisessa kartoitetaan ja kuvataan työtehtävät ja työympäristö. Tulosta verrataan opetussuunnitelmaan. Prosessin tuloksena asiakas voi suorittaa (osa)tutkin-
non tai hyväksyttää opiskelussa opetuslaitoksen ulkopuolella saatua osaamistaan. Välityömarkkinapaikat voidaan kehittää opinnollistamisen avulla opetusympäristökelpoisiksi.

Opinnollistaminen on aloitettu välityömarkkinoiden tehtäväkuvauksilla. Tehtäviä on analysoitu ja työvälineitä kartoitettu. Työtehtäviä verrataan alan ammatillisen perus-
tutkinnon opetussuunnitelmaan. Samalla yritetään kerätä kokonaisia opetuskokonaisuuksia, jotta osanäyttötutkintoja olisi helpompi toteuttaa. Pajoille valmistetaan osaamistodis-
tusmalli opetussuunnitelmien perusteella, joilla osallistujien kehittymistä ja osaamistasoa voidaan arvioida.

Oppilaitos kartoittaa kirjaston tehtäviä merkonomi-kou-
lutuksen opetussuunnitelman näkökulmasta. Samalla se jär-
jestää ohjaajakoulutuksen ja työanalyysimenetelmä-kou-
lutuksen kirjaston työntekijöille. Opinnollistetut tehtävät
voivat johtaa osa-oppinäyttötutkintoihin tai lyhentää saman
alan koulutusta.

Oppilaitoksella on alan opettaja tehtävien kartoittamises-
sa, kaupungin puolelta on yksi henkilö tehtävien kuvaamises-
sa ja ohjaajat tulevat kirjastolta.

+ HYÖDYT

Opinnollistamisen kautta kuntouttavaan työtoimintaan, työ-
kokeiluun tai palkkatukityöhön osallistuvat saavat lisää mo-
tivaatiota koulutukseen tai ammattipätevyyttä, jolla heidän
mahdollisuutensa työmarkkinoilla voivat parantua huomatta-
vasti. Oppilaitosten kanssa tehtävän yhteistyön avulla voidaan
työpajojen toimintaa kehittää ammatillisempaan suuntaan,
virallistaa pajoissa opittuja taitoja oppilaitoksissa, järjestää
osanäyttötutkintoja tai hyväksyä käytännön osaamista suo-
ritetuiksi opetusosioiksi.

+ HUOMIOI

Ennen aloittamista tulee selvittää osa-näyttötutkintojen ra-
hoitus, asiakkaiden kyvyt tehtävien suorittamisessa, jaksojen
riittävä pituus opinnollistamiseen, tehtävien monipuolisuus
ja asiakkaiden elämäntilanteen jatkuvan parantamisen tarve.

Resepti 13. Keuruu: Osaamistodistus työllisyyden hoidon tukena

Koulutuksella, osaamisen tunnistamisella ja kehittämisellä
on tärkeä rooli työllisyydenhoidossa. Pitkäaikaistyöttömien
tilanteet ovat usein haastavia ja monitahoisia, jolloin erilai-
sista työvälineistä ohjauksessa, motivoinnissa ja oppimisessa
on hyötyä.

Keuruulla voi opiskella ammatillisen perustutkinnon so-
siaali- ja terveysalan perustutkintoon. Pienen paikkakunnan
mahdollisuudet ovat rajalliset. Nyt kaupungissa on lähdet-
ty tekemään työtä yhteisen otsikon alla: ”Keuruun kaupunki
kouluttaa”. Valtakunnallisesti jo hyvin työpajoissa toimivaa
käytäntöä opinnollistamisesta ja oppimisympäristöjen tunnis-
tamistyöstä on lähdetty viemään kaupunkiorganisaation sisäl-
le eri hallintokuntiin.

Kaupungin eri hallintokuntien työympäristöistä tunnistea-
taan oppimisympäristöjä. Tunnistamistyössä verrataan perus-
tutkintojen osaamisvaatimuksia työympäristön työtehtäviin

ja oppimismahdollisuuksiin. Tunnistettu oppimisympäristö antaa mahdollisuuden kirjoittaa osaamistodistuksia.

Työllisyyden hoidossa kuntouttavalla työtoiminnalla, työkokeilulla ja palkkatuetulla työllä tuetaan henkilöiden polutuksia kohti avoimia työmarkkinoita ja koulutusta. Nyt Keuruulla voidaan kirjoittaa kyseessä olevan palvelun piirissä oleville henkilöille osaamistodistus, joka selventää kertyneen tieto-aidon lukijalle ja henkilölle itselleen. Oppimisympäristöjen tunnistaminen tuo laatua työhön ja ohjaukseen.

”Keuruun kaupunki kouluttaa” on asenne ja tapa suhtautua yhteisesti tärkeään asiaan. Työttömät ovat ensisijaisesti Keuruun kaupungin asukkaita. Kaupungin perusturvan tehtävänä on edistää ja ylläpitää kuntalaisten hyvinvointia ja terveyttä. Hyvinvointiin kuuluu tärkeänä osana itsensä kunnioittaminen, oman osaamisen arvostaminen ja tarpeelliseksi kokeminen.

Tavoitteena on saada pitkäaikaistyöttömien kanssa toimiville tahoille osaamistodistuksesta konkreettinen työväline ohjaus- ja laatutyöhön sekä nostaa koulutuksen mahdollisuuksia paremmin esille yksilöiden polutuksessa eteenpäin.

Oppimisympäristöt palvelevat Nuorisotakuuta, seudullista kehittämistyötä kaupunkien ja kouluttajaorganisaatioiden kesken, henkilöstön kehittämistarpeita ja positiivisen asenneilmapiirin luomista.

Asiakkaan polutuksessa yhteisen kielen ja tavoitteiden selkeäkielisyys on tärkeää. Yksilöohjaaja, palveluohjaaja, työpaikkaohjaaja eli jokainen joka ohjaustyötä tekee, voi hyödyntää osaamistodistusten ammattitaitotavoitteita selkeiden polkujen ja tavoitteiden rakentamisessa sekä motivaation ylläpitämisessä.

+ HYÖDYT

Oman osaamisen tullessa näkyväksi työnhakijalle kehittyvä realistisempi osaamisperusteinen minäkuva, itsetunto ja motivaatio kasvavat. Osaamistodistuksen kautta henkilöt mielivät kokemansa ajan hyödylliseksi, koska sen kautta heille



jäsentyy selkeä oppimiskaari tavoitteille. Tavoitteiden selkeys toimii myös hyvänä motivaattorina oppia ja tehdä asioita.

Opintoihin hakeutuessa dokumentti viestii kouluttajaorganisaatiolle heidän omalla kielellä henkilölle kertyneen tieto-aidon. Kouluttajaorganisaation työ helpottuu henkilökohtaistamisessa, aiemman osaamisen tunnistamisessa ja tunnustamisessa. Päällekkäinen työ vähentyy, asiakkaiden polutus kohti opintoja nopeutuu ja koulutusaike lyhenee. Tehty työ toimii myös hyvänä keskustelualustana kumppanuussopimusten luomisessa koulutusorganisaatioiden suuntaan, esimerkiksi opiskelijoiden siirtämisessä työssäoppimispainotteiseen opiskeluun kaupungin oppimisympäristöihin.

Työhaussa dokumentti viestii yrittäjälle / työnantajalle selkeästi, mitä työntekijä on oppinut tekemään. Dokumentti toimii ns. työtodistuksena tai sen hyvänä liitteenä. Dokumentin kautta pystytään viestimään yritys kentälle eri tutkintojen sisältöjä ja tutkintojen määrän rikkautta.

Oppimisympäristöjen tunnistamistyössä ovat työyhteisöt oppineet arvostamaan oman työympäristönsä monipuolisuutta. Työ tulee näkyväksi eli kun asioita tarkastellaan tutkintojen osaamisvaatimusten kautta, nousevat esille pienetkin

askareet. Esim. lähihoitajan työtehtävät linkittyvät moneen muuhunkin tutkintoon ja osaamiseen. Tehty työ on parantanut myös perehdytys- ja ohjauskäytänteitä.

ⓘ HUOMIOI

Tutkintojen rakenteet uudistuvat. Kaupunkiorganisaatiossa tulee olla henkilö, joka vastaa tehdyn työn ajantasaisuudesta ja seuraa osaamistodistusten käyttöastetta. Henkilöstön tulee sitoutua osaamistodistusten käyttöön ja niiden olemassa olo täytyy muistaa.

Resepti 14. Seinäjoki: Yksilö- ja ryhmämuotoinen Koho-valmennus tulevaan

Seinäjoella toteutettiin yhteistyössä Seinäjoen päihdekliniikan ja Seinäjoen työvoiman palvelukeskuksen kanssa aikuisille työttömille työnhakijoille suunnattu matalakynnyksinen valmentava yksilö- ja ryhmätoimintapalvelu. Koho-valmennuksen sisältö suunniteltiin ja toteutettiin yhdessä valmennuksen osallistujien kanssa. Valmennuksen lähtökohtana oli osallistujien työelämävalmiuksien ja -osallisuuden vahvistaminen. Palvelukokeilun kohderyhmänä olivat henkilöt, joiden työttömyys oli pitkittynyt ja joilla oli haasteita päihteiden käytön suhteen. Koho-valmennus oli osallistujille maksutonta ja vapaaehtoista. Osallistujat eivät saaneet osallistumispäiviltään rahallista korvausta. Koho-valmennukseen osallistujia oli yhteensä 9 ja he kaikki olivat miehiä. Valmennuksen kesto oli yhteensä 6 viikkoa. Valmennuspäiviä oli 2 päivää viikossa ja yhden valmennuspäivän kesto oli 4 tuntia.

Matalakynnyksinen yksilö- ja ryhmävalmennus on tarkoitettu heikossa työmarkkina-asemassa oleville henkilöille, jotka hyötyvät monialaisesta yhteistyöstä. Valmennuksen aikana on mahdollista tehdä perinteistä kattavampaa palvelutarpeita. Valmennusta voidaan hyödyntää TYP-palvelun alkukartoitusjaksossa. Valmennusta voidaan tarjota asiakkaalle, jos henkilön ohjaaminen työllistymistä edistäviin palveluihin ei

ole ajankohtainen. Tällöin valmennus toimii ns. esipalveluna ennen työllistymistä edistäviä palveluja. Koho-valmennus tarjoaa joustavia mahdollisuuksia myös silloin, kun asiakkaalla on useita rinnakkaisia palvelutarpeita sekä erilaisia työ- ja toimintakykyyn liittyviä haasteita. Erityisen soveltuva tämän tyyppinen valmennus on henkilöille, joilla on ajankohtaisia haasteita mielenterveydellisten asioiden sekä päihteiden käytön suhteen. Mallia voidaan soveltaa myös non-stop- tyyppisesti ryhmille tai henkilöille, joilla on heikko suomen kielen taito.

Koho-valmennuksen toimintamalli on siirrettävissä kaupungin työllistymistä edistäviin palveluihin ja tarvittaessa myös ostopalveluihin. Yksilö- ja ryhmävalmennusmalli on sovellettavissa sekä sosiaaliseen kuntoutuksen että työhönvalmennuksen toimintakenttään.

+ HYÖDYT

Koho-valmennuksen avulla voidaan ehkäistä syrjäytymistä, lisätä asiakkaiden (työelämä)osallisuutta ja vahvistaa henkilön kokonaisvaltaista toimintakykyä. Asiakkaista osa tarvitsee hyvinvointia tukevaa valmennusta, ja silloin työelämäedellytysten parantamiseen tähtäävät palvelut eivät ole kaikille asiakkaille ensisijaisia. Sen sijaan ensisijaiset palvelutarpeet liittyvät fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseen.

ⓘ HUOMIOI

Koho-valmennuksessa on hyödynnetty voimavara- ja ratkaisukeskeistä työorientaatiota. Asiakkaille valmiiksi suunniteltujen teemojen tarjoaminen ei kaikilta osin perustu ratkaisukeskeisiin periaatteisiin. Koho-valmennuksen suunnan muutoksella toteutettiin työorientaatiota entistä voimakkaammin. Sen sijaan, että valmennuksen sisältö perustuu ainoastaan työntekijöiden käsityksiin ja oletuksiin, tavoitteena on, että asiakkaat itse pohtivat itselleen tärkeitä asioita ja tulevaisuuden suunnitelmiaan. Suunnanmuutoksessa val-

mennuksen sisältö lähtee asiakkaiden haaveista ja unelmista, mutta erityisen tärkeäksi nousevat niiden pohjalta syntyneet tavoitteet ja tavoitteellinen prosessi. Koska valmennuksessa ei voida kaikkia haaveita lähteä tavoittelemaan, valitaan unelmista ne teemat, joista muotoutuu tavoitteet prosessille.

Resepti 15. Työllisyyspalvelujen toimintakykymittarilla tietoa palvelujen vaikuttavuudesta

Työllisyyden kuntakokeilun yhteydessä Suomen Kuntaliitossa käynnistettiin tutkimusprojekti, jonka tavoitteena on laatia numeerinen mittari kunnallisten työllisyyttä edistävien palveluiden vaikuttavuuden arviointiin. Tutkimus kytkeytyy Kuntaliiton aiempaan vaikuttavuustutkimukseen. Mittaria pilotoitiin 19:ssä Työllisyyden kuntakokeiluhankkeessa.

Vaikuttavuuden arviointi edellyttää, että tutkimuskohteenä olevan palvelun asiakkaiden tilanteesta on käytettävissä yksilötasoisia ja rakenteistettua mittaritietoa vähintään kahdelta ajankohdalta. Kunnallisten työllisyyspalvelujen tavoitteena on paitsi työllistää, myös lisätä asiakkaiden työelämävalmiuksia ja toimintakykyä. Asiakkaiden tilannetta onkin mittariprojektissa lähdetty kartoittamaan toimintakyvyn kautta.

Toimintakyvyllä tarkoitetaan mittariprojektissa osallisuutta, terveyttä ja elämänhallintaa. Pelkkä asiakkaan työmarkkina-aseman muutoksen tarkastelu ei toisi esiin niitä muutoksia, joita työllisyyspalvelut ovat asiakkaan hyvinvoinnissa saaneet aikaan. Toimintakykymittarilla lähdettiin kartoittamaan vaikeasti työllistyvien elämäntilannetta kattavasti. Tavoitteena on tehdä näkyväksi sekä asiakkaiden palvelutarpeiden kirjo, että myös pienemmät onnistumiset näihin tarpeisiin vastattaessa. Jos palvelulla on saatu vahvistettua asiakkaan toimintakykyä, palvelu on ollut vaikuttavaa.

Tiedonkeruuta varten Kuntaliitossa rakennettiin sähköinen palvelu ”Työllisyystoimari”, johon tiedot voidaan suoraan tallentaa. Näin tutkimusaineiston keruu tehostuu, mut-

ta myös toimintakykytiedon myöhempi käyttö asiakastyössä helpottuu. Tarkoituksena on, että työntekijä voi yhdessä asiakkaan kanssa arvioida toimintakyvyssä tapahtunutta muutosta, kun asiakas täyttää mittarilomakkeen myöhemmin uudelleen.

Ensimmäinen tiedonkeruu toteutettiin mukaan lähteneissä pilottihankkeissa (kattavat yhteensä 36 kuntaa) tammi-maaliskuussa 2014. Tuona aikana mittarilomakkeen täytti yhteensä 822 asiakasta, joista 651 antoi suostumuksen vastustensa tutkimuskäyttöön.

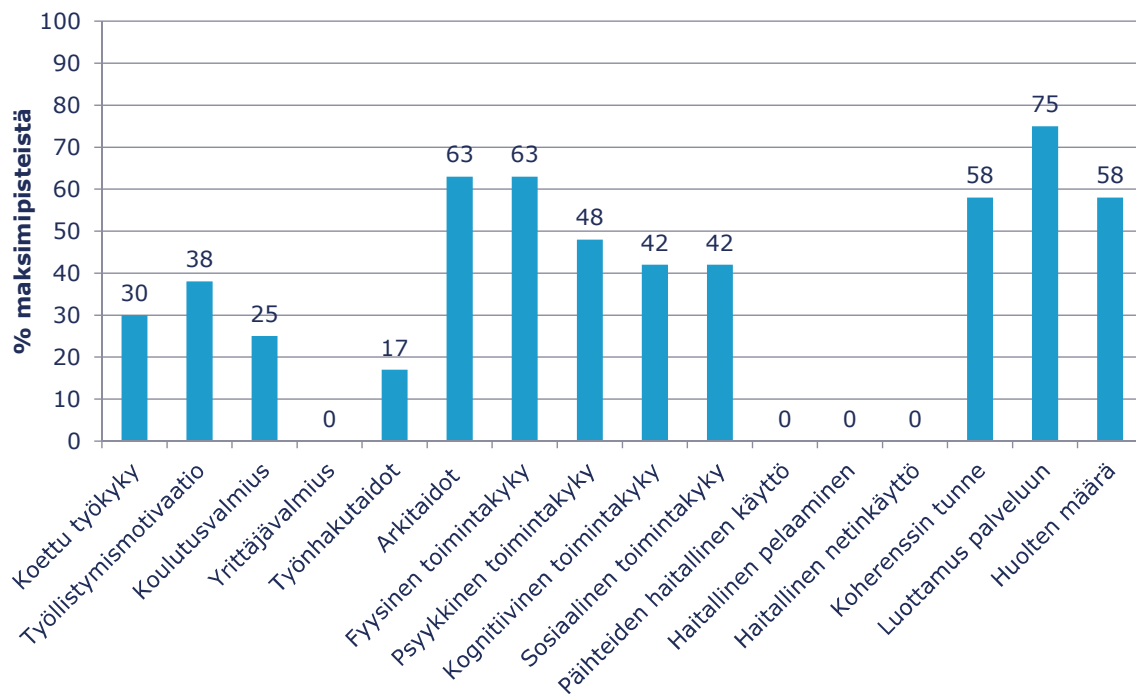
Analyysivaiheessa mittarilomakkeen 77 kysymystä tiivistettiin 16 työ- ja toimintakykyä kuvaavaksi summamuuttujaksi. Ensimmäisen aineiston perusteella voitiin havaita, että vastaajien työ- ja toimintakyvyissä oli tilastollisesti merkitseviä eroja eri hankkeiden välillä. Syynä voivat olla alueelliset hyvinvointierot, mutta myös se, että eri hankkeet ovat kohdistaneet palvelunsa erityyppisille asiakkaille.

Toimintakykymittarin vastauksia voidaan tarkastella asiakastyössä myös yksilötasolla. Kun summamuuttujat skaalataan asteikolle 0–100, voidaan toimintakyvyn eri osatekijöitä tarkastella rinnakkain. Kunkin summamuuttujan pisteet kuvaavat tällöin sitä, kuinka monta prosenttia maksimipisteistä asiakas on kustakin osiosta saanut. Summamuuttujan pohjalta rakennettu visuaalisen toimintakykyprofiilin on tarkoitus auttaa asiakasta ja työntekijää muodostamaan kokonaiskuva asiakkaan työ- ja toimintakyvystä sekä erilaisista palvelutarpeista.

Toisen yhteisen tiedonkeruun jälkeen voidaan kertyneen aineiston perusteella arvioida asiakkaiden toimintakyvyssä tapahtunutta muutosta. Tätä tietoa käytetään eri toimenpiteiden vaikuttavuuden arviointiin.

Työllisyyspalvelujen toimintakykymittaria ja ensimmäisen tiedonkeruun tuloksia esitellään projektin väliraportissa (http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=3025).

Esimerkki asiakkaan toimintakykyprofiilista



24

+ HYÖDYT

Toimintakykymittari auttaa työntekijöitä kartoittamaan asiakkaan elämäntilannetta ja palvelutarpeita työskentelyn alussa ja sen kuluessa. Mittarilomakkeen täyttäminen yhdessä asiakkaan kanssa toimii dialogin ja puheeksi oton välineenä. Mittarilomakkeen kysymykset ovat auttaneet myös asiakkaita pohdimaan omaa tilannettaan uudella tavalla.

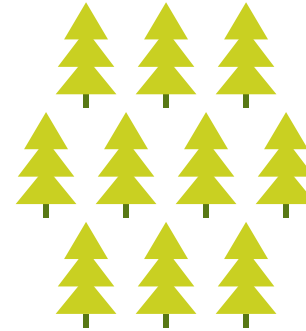
Mittarilla kerätty numeerinen tieto tekee vaikeasti työllistyvien palvelutarpeet uudella tavalla näkyviksi. Tietoja voidaan

hyödyntää asiakastyön lisäksi johtamisessa ja päätöksenteossa. Strukturoitu lomake tuottaa eri kunnista keskenään vertailukelpoista tietoa. Toimintakyvyn muutostietoa voidaan hyödyntää vertailtaessa erilaisten palvelujen tai palvelukokonaisuuksien vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta.

📌 HUOMIOI

Työllisyyspalvelujen toimintakykymittaria on toistaiseksi pilotoitu Työllisyyden kuntakokeiluhankkeissa. Jatkossa mitta-

ria on tarkoitus levittää myös pysyvien työllisyyttä edistävien palvelujen käyttöön. Uusia pilottikuntia otetaan mukaan vuoden 2015 aikana. Mittarin sisältöä ja tietoteknisiä ratkaisuja tullaan edelleen kehittämään pilottikunnilta ja käyttäjiltä saadun palautteen sekä aineiston analyysin perusteella.





3 Kun Pena oikean polun löysi...

Kun työllisyyttä edistäviä palvelut ovat monialaisia ja sektorirajat ylittäviä, on tärkeää, että kaikki prosessiin osallistuvat ovat sitoutuneita sovittuun toimintamalliin. Uuden toimintatavan oppiminen ja käyttöön ottaminen vaativat pitkäjänteisyyttä ja halua oppia uutta. Koulutus ja työn arvioiminen ovat tärkeitä henkilöstön motivoimiseksi ja kannustamiseksi.

On tärkeää varmistaa, että asiakas etenee koulutus- tai työllistymispolulla tavoitteellisesti. Lähtökohtana on, että työhönvalmentajan tukemana työtä etsivä henkilö ja työvoimaa tarvitseva työpaikka löytävät kannattavat yhteistyön tekemisen tavat.

Valmentajan tulee arvioida asiakkaan palvelutarve perusteellisesti ja edetä suunnitelman mukaan eikä tyytyä helpoimpaan mahdolliseen ratkaisuun. Työnantajayhteistyötä sekä työpaikkojen etsintää on tehtävä aktiivisesti ja määrätietoisesti.

Asiakasohjauksen mallintaminen ja myöhemmin mallin käyttöönotto ja toimivuus edellyttävät perusorganisaatiossa johdon sitoutumista yhdessä sovittuihin linjauksiin. Asiakasohjauksen mallia tehdään tutuksi työntekijätasolle eri tavoin: perehdytysmateriaalina, infoissa, koulutuksissa yms. Tavoitteena on, että jokainen palveluohjausta tarvitseva työnhakija löytää oikeaan palvelupaikkaan.

Entä jos Pentillä/asiakkaalla on jo motivaatio hukassa? Positiivinen pakko voi olla joskus se paras muusa!



MUISTILAPPU

Työhönvalmentajan oma asenne eli usko asiakkaaseen ja työpaikan löytymiseen on tärkeä.

Resepti 16. Keuruu: Pitkäaikaistyöttömien infotilaisuudet

Kunnan työllisyyspalvelut järjestää yhdessä Keski-Suomen TE-toimiston kanssa infotilaisuuksia pitkäaikaistyöttömille. Infotilaisuuteen osallistuminen on asiakkaalle velvoittavaa. Tilaisuuden kohderyhmänä ovat sekä työllisyyspalveluiden että TE-toimiston esittämät juuri 500 päivää työttömänä olleet työnhakijat tai jo tämän rajapyykin ylittäneet. Perusajatuksena infolle on se, että passiivista työmarkkinatukiajattelua ei tueta.

Keuruulla TE-toimisto lähettää kutsut niille, joiden on osallistuttava tilaisuuteen. Kutsuissa velvoitettavuus on selkeästi esillä. Itse tilaisuuden järjestää Keuruun Työllisyyspalvelut. Osallistujat kirjataan aina saapuneiksi. Sosiaalitoimelle lähetetään ilmoitus niistä henkilöistä, jotka jättivät saapumatta paikalle ilman pätevää syytä.

TE-toimisto on läsnä infoissa etäyhteyden kautta ja asiakkaalle kerrotaan oikeudet ja velvollisuudet. Työllisyyspalvelut esittäytyvät ja paikalla on mahdollisuuksien mukaan myös sosiaalitoimi sekä työttömien terveystarkastuksia tekevä terveydenhoitaja. Lisäksi paikalla on välityömarkkinatoimijoita edustavia tahoja sekä mahdollisia yrittäjiä tilanteen ja tarpeen

mukaan kertomassa omasta rekryointitarpeestaan.

Infossa on varattu aikaa myös haastatteluihin, mutta rekryointi voi tapahtua myös saman tien infotilaisuudessa. Aikaa varataan tarpeeksi myös vapaalle keskustelulle. Työllisyyspalveluiden palveluohjaajalla on valmiiksi varattuja aikoja jokaiselle osallistujalle.

Palveluohjaaja tekee alkukartoituksen ja tarvittaessa asiakas ohjataan koulutus- tai ja urasuunnittelijalle. Palveluohjaajan tapaamisiin osallistuminen on myös velvoittavaa. Jos asiakas ei saavu tapaamiseen, tieto saapumatta jättämisestä menee TE-toimistolle.

+ HYÖDYT

Positiivinen pakko on ollut joidenkin asiakkaiden kohdalla lopulta se liikkeelle pistävä asia. Asiakas kuulee laajalti työllisyyspalveluiden tarjonnasta, jolloin sitoutuneisuus yhteistyöhön kasvaa.

! HUOMIO!

Ohjaus työntekijältä toiselle tulee tapahtua aina ”saattaen vaihtaan” -periaatteella.

Resepti 17. Rovaniemi: Työ- ja toimintakykyarviointi- sekä eläke- selvittelypalvelut koordinoivan palvelu- ohjauksen keinoin

Koordinoiva palveluohjaaja pitää sisällään työ- ja toimintakyvyn arviointi- ja toiminnallisen työkyvyn arviointipalvelut, eläkeselvittelypalvelun ja niihin liittyvät työ- ja toimintakykytutkimukset. Tavoitteena on luoda monialaisen verkoston tapa toimia ja tuottaa yhdessä edellä mainittuja palveluita.

Työ- ja toimintakykyarviointipalvelussa selvitetään asiakkaan kokonaistilanne ja saadaan tietoa siitä, millaista hoitoa, työhön kuntoutusta tai työllistymisvaiheen palveluita hän tarvitsee. Asiakkaan palvelutarve selvitetään asiakastapaamisessa

haastattelun ja Kuntaliiton kehittämän toimintakykymittarin avulla ja tarvittaessa asiakkaalle järjestetään työkokeiluna toiminnallinen työkyvyn arviointipalvelu. Lisäksi perehdytään tarvittaessa asiakkaan aikaisempiin palvelu-, hoito-, kuntoutus- ja työllistymistä edistäviin suunnitelmiin, niiden suosi-
tuksiin, vaikutuksiin ja tuloksiin asiakkaan asioiden etenemisen näkökulmasta.

Työ- ja toimintakykyarviointipalvelun tärkeänä tehtävänä on tunnistaa työttömien joukosta

- työkyvyttömät henkilöt ja saattaa heidät oikeiden etuuk-
sien mm. eläke, sairausloma ja tai arjen selviytymistä tai
sosiaalisuutta tukevien palveluiden piiriin
- työhön kuntoutuksen palveluita tarvitsevat henkilöt, jot-
ka tarvitsevat kunnan lääkinällistä tai sosiaalista kun-
toutusta mukaan lukien kuntouttava työtoiminta tai KE-
LAN ammatillista kuntoutusta. Tavoitteena on aina työl-
listyminen avoimille tai tuetuille työmarkkinoille
- oppimisvalmiuksien selvittelyä tarvitsevat henkilöt, jotka
ovat kiinnostuneita etenemään työvaltaisen koulutuksen
tai muun osaamisen vahvistamisen kautta kohti työelämää
- osatyökyiset, jotka tarvitsevat pitkäkestoista palkkatuetta
työtä tuetuilta työmarkkinoilta. Näiden henkilöiden työ-
kyky tulee sosiaalisesti, lääketieteellisesti ja työn äärellä ar-
vioiden määrittää, ennen saattamista työhön kuntoutuk-
sen ja työllistymisvaiheen palveluihin.

Koordinoiva palveluohjaaja eli rinnallakulkija on niin pit-
käaikaistyöttömän, palvelujärjestelmän, oppilaitoksen kuin
työnantajan yhteys- ja tukihenkilö. Rinnalla kulkijan turvin
asiakkaalle nivotaan yhteen kunnalliset sosiaali- ja terveyspal-
velut, ammatillisen kuntoutuksen palvelut ja työvoimapalve-
lut. Monialaisen verkoston palvelut erikseen tai yhdessä tuke-
vat pitkään työttömänä olleen henkilön työ- ja toimintakyvyn
arviointia, työhön kuntoutusta ja/tai työllistymisen tukemista
ml. osaamisen vahvistaminen.

Monialainen asiakasyhteistyöryhmä on asiakasnäkökul-

masta lähtevää työskentelyä. Palveluohjaaja tuo asiakkaan asian monialaisen asiakasyhteistyöryhmän käsittelyyn. Asiakkaalla itsellään on mahdollisuus osallistua asiansa käsittelyyn. Asiakasyhteistyöryhmä ohjaa asiakkaan palvelutarpeen pohjalta oikeaan palveluun. Asiakasyhteistyöryhmä päättää, minkä tahon järjestämisvastuualueeseen asiakkaan työ- ja toimintakyvyn täsmentäminen sekä työllistymisen esteiden ja edellytysten selvittely kuuluu. Lisäksi ryhmässä otetaan kantaa siihen, miten asiakasprosessi etenee ja mikä taho kantaa vastuun työhönkuntoutuspolun etenemisestä.

Toiminnallinen työkyvyn arviointipalvelu on tarkoitettu asiakkaille, joiden toiminnallista työkykyä tulee arvioida suhteessa avoimille työmarkkinoille. Toiminnallinen työkyvyn arviointi tapahtuu työkokeiluna ja sen kesto on pääsääntöisesti 20 päivää, mutta enintään 60 päivää. Toiminnalliseen työkyvyn arviointipalveluun ohjaututaan joko suoraan työ- ja toimintakykyarviointipalveluiden tai monialaisen asiakasyhteistyöryhmän kautta. Asiakasyhteistyöryhmässä määritetään, mitä työkokeiluna tapahtuvassa toiminnallisen työkyvyn arviointipalvelussa tavoitellaan ja edellytetäänkö työkokeilun ajalta erillistä lääkärin konsultaatiota asiakkaan terveydentilasta.

Toiminnallinen työkyvyn arviointipalvelu koostuu prosessia johtavasta yksilöohjauksesta ja arvioivasta työvalmennuksesta. Työkokeilun aikana arvioidaan asiakkaan työelämävalmiuksia, toimintaa työssä, työssä näkyvää terveyttä ja sosiaalisuutta sekä selviytymistä avoimilla työmarkkinoilla.

Toiminnallisen työkyvyn arviointipalvelun päätyttyä asiakkaan prosessia johtava palveluohjaaja tuo asiakkaan työkokeilujakson palautteen monialaisen asiakasyhteistyöryhmän käsittelyyn. Arviointipalvelusta saadun palautteen perusteella asiakasyhteistyöryhmän tehtävänä on sopia asiakkaan työhönkuntoutuspolun jatkumosta ja vastuutahosta. Mikäli työkokeilun aikana tehdyssä lääkärin konsultaatiossa tai asiakasyhteistyöryhmän kannanotossa ilmenee sairauteen, vikaan tai vammaan pohjautuvia työ- ja toimintakyvyn vajeita, terveydentilan edelleen selvittämisen tai lisätutkimusten tarvetta

siirtyy asiakas eläkeselvittelypalveluun.

Eläkeselvittelypalvelun lähtökohtana on oletama työkyvyttömyydestä tai vakavista työ- ja toimintakyvyn vajeista esim. laaja-alaiset oppimisvaikeudet, joiden selvittäminen vaatii erityisiä työ- ja toimintakykytutkimuksia. Eläkeselvittelypalvelussa tehdään perusteellinen tutkimus asiakkaan elämän historiasta, työstä ja koulutuksesta selviytymisestä, sosiaalisesta selviytymisestä ja niitä vaikeuttavista sairauksista. Palvelu sisältää terveydenhoitajan tekemän terveydentilan kartoituksen ja tarvittaessa fysioterapeuttisen tutkimuksen. Palvelussa laaditaan yhteenveto lääketieteellisen arvioinnin ja kannanoton pohjaksi.

Palvelun suunnittelu- ja järjestämisvaiheessa tutkimusta tekevä palveluohjaaja osallistuu tarvittaessa lääkärin vastaanotolle yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan kokonaistilanne jäsennetään sekä sosiaalisesta että lääketieteellisestä näkökulmasta. Asiakkaan prosessia johtaa palveluohjaaja, joka koordinoi lääkärin määräämät tutkimukset sekä huolehtii asiakkaan niihin osallistumisesta ja sosiaalivakuutuksen etuuksien hakemisesta lääkärinlausunnon pohjalta.

Lääkärin tulkinta asiakkaan työ- ja toimintakyvystä, kuntoutustarpeesta sekä tutkimuksen tuloksena syntyneet lausunnot ja suositukset käsitellään yhdessä asiakkaan, lääkärin ja tarvittavan verkoston kanssa. Eläkeselvittelypalvelu päättyy, kun kuntoutussuunnitelma asiakkaalle on laadittu ja edellä mainitulla tavalla asiakkaan, lääkärin ja verkoston kanssa käsitelty. Mikäli asiakas tarvitsee kuntoutus- ja hoitosuunnitelmansa toteuttamiseen kuntoutusohjausta, päättää monialainen asiakasyhteistyöryhmä kuntoutusohjauksen järjestämisen

Asenne ratkaisee. Aina.

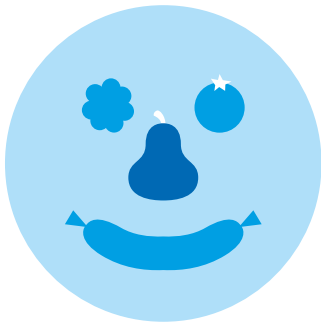
tavasta ja vastuutahosta. Tutkimusten tuloksena työkyvyttö-
mäksi todettua asiakasta autetaan eläkehakemuksen täyttämi-
sessä, eläkehakemusten etenemisen seurannassa sekä tarvitta-
essa valituksen tekemisessä.

+ HYÖDYT

- Työskentelytapa perustuu asiakkaan omiin valintoihin, voimavaroihin ja tulevaisuuden tavoitteisiin ja asiakas on itse oman työhönkuntoutuspolun aktiivinen toimija.
- Koordinoivan palveluohjauksen myötä asiakkaiden pyö-
ritys eri toimijoiden toimenpiteestä toiseen vähenee, kun
asiakkaalle rakennetaan monialaisen verkoston yhteistyöl-
lä pitkäkestoinen osallisuutta lisäävä, osaamista vahvistava
tai työllistymistä tukeva ratkaisu.
- Palveluista toiseen siirtymävaiheessa palveluohjaaja turvaa
asiakkaan palvelun jatkumon.
- Monialaisen asiakasyhteistyöryhmän työskentelyllä vähen-
netään niin sanottuja turhia ohjauksia ja hakemusten ha-
kua ja käsittelyä palveluihin, jotka eivät ole asiakkaalle
ajankohtaisia.

+ HUOMIOI

Toimintamalli edellyttää toimivaa verkostoyhteistyötä kun-
nan sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä KELAn ja TE-toimis-
ton palveluiden kesken. Toimivaa työ- ja toimintakykyä



rakentaessa tulee varmistaa, ettei toimintamalli ole riippuvai-
nen yksittäisistä työntekijöistä vaan malli rakentuu järjestel-
män perusrakenteisiin. Verkoston yksittäisen työntekijän tu-
lee ymmärtää laaja-alainen palvelujärjestelmä, vaikka toimii
omalla asiantuntija-alueellaan.

Resepti 18. Helsinki: Asiakkaiden ohjaus uravalmennukseen

Asiakkaat kutsutaan infotilaisuuteen ja suostumuksen anta-
neet ohjataan suoraan uravalmennukseen. Uravalmennuksen
aikana asiakas voi halutessaan hakeutua talousneuvojan vas-
taanotolle. Tapaamiset jäävät asiakkaan ja talousneuvojan vä-
liseksi eikä niitä kirjata TYPPI-järjestelmään.

Sosiaali- ja terveysviraston suunnittelijoiden tapaamisiin
asiakkaat hakeutuvat itse tai uravalmennuksen suosituksesta. Jos
asiakkaan tilanne vaatii moniammatillista työskentelyä, ohja-
taan asiakas palvelukeskuksen palveluiden piiriin. Sosiaali- ja
terveyspalvelujen suunnittelijat antavat palveluohjausta ja asi-
akkuudet ovat lyhyitä sekä ytimekkäitä.

Asiakasohjauksen ohessa kehitellään palveluohjausta myös
niille kohderyhmästä 500 päivää passiivista työmarkkinatu-
kea saaneille asiakkaille, jotka saavat kutsun infotilaisuuteen,
mutta eivät saavu ja niille, jotka tulevat infotilaisuuteen, mut-
ta eivät anna suostumusta uravalmennukseen.

Talousneuvonnan palveluita on käyttänyt noin 20 pro-
senttia asiakkaista. Sosiaali- ja terveyspalvelujen suunnitelli-
joiden palveluja on käyttänyt alle viisi prosenttia asiakkaista.

+ HYÖDYT

Uudella toimintatavalla uravalmennuksen aloittaneet ovat
työhön tai koulutukseen suuntaavia ja motivoituneita.

+ HUOMIOI

Palveluohjauksen tulee olla tavoitteellista ja sen tulee aina
edistää asiakkaan etenemistä työllistymispolulla.

Resepti 19. Oulu: Palveluun ohjautuminen – kehittämistyö- ryhmästä käytännön työvälineeksi

Oulussa on koottu kolme työryhmää:

1. Alkuvaiheen palveluohjaus ja aktivointi / Työryhmä Sanoittajat
2. Työelämäosallisuutta ja työmarkkinavalmiuksia edistävä toiminta / Työryhmä Säveltäjät
3. Työllistäminen ja työllistämisen tukeminen / Työryhmä Sovittajat

Ensimmäisenä työskentelyn aloitti Sanoittajat –työryhmä. Tässä tavoitteena oli kehittää yhteistyössä perusorganisaatioiden kanssa asiakasohjauksen malli, jossa tunnistetaan ne asiakkaat, joiden työttömyys on pitkittynyt tai uhkaa pitkittyä ja ohjataan ja kiinnitetään heidät yksilöllisiin palvelukokonaisuuksiin.

Työryhmiin kutsuttiin mukaan prosessien kannalta keskeiset toimijat mm. kaupungin perusorganisaatioista, TE-toimistosta, työvoiman palvelukeskuksesta, Kelasta, koulutusorganisaatioista, työnantajista, välityömarkkinatoimijoista ja muista työllisyyden edistämiseen liittyvistä hankkeista. Lisäksi työryhmän jäsenenä on kaupungin työllisyyspalveluiden työntekijöitä.

+ HYÖDYT

- Mallinnus auttaa tunnistamaan asiakkaat, joiden työttömyys on pitkittynyt tai uhkaa pitkittyä

- Asiakkaalle löytyy viivytystä tarpeen mukainen palvelupaikka
- Asiakkaat ohjautuvat palvelutarpeensa mukaisten palveluiden piiriin ja kiinnittyvät yksilöllisiin palvelukokonaisuuksiin.
- Toistuvan suunnitelmien laatimisen sijaan asiakkaat pääsevät osallisiksi konkreettisista työelämään aktivoivista toimenpiteistä
- Asiakkaiden aktivointitoimenpiteissä ei tule katkeamia vaikka palvelupiste välissä vaihtuisi
- Sitoutumalla työskentelyyn sidosryhmät pääsevät selkiyttämään oman toimintansa asiakasryhmää ja prosessia osana työllistämisen kokonaisuutta
- Perusorganisaatioiden ja ohjaustoimijoiden työnjaolliset vastuut selkiytyvät

📌 HUOMIOI

Asiakasohjauksen mallintaminen ja myöhemmin mallin käyttöönotto ja toimivuus edellyttää perusorganisaatioissa johdon sitoutumista yhdessä sovittuihin linjauksiin. Työryhmään osallistuvilta vaaditaan paneutumista ja aitoa halua edistää asiakkaiden ohjautumista oikeaan palvelupaikkaan. Kehittämistyöryhmä Sanoittajat työskenteli kahdeksan kuukauden ajan. Hankehenkilöstö on jatkanut työskentelyä kokoamalla Työllisyysverkkoon (www.ouluntyoellisyysverkko.fi) ”työkalun” / toimintaohjeen asiakasohjauksen tueksi. Asiakasohjauksen mallia tehdään tutuksi työntekijätasolle eri tavoin; perehdytysmateriaalina, infoissa, koulutuksissa yms. Tavoitteena on, että palveluohjausta tarvitseva kuntalainen löytää verkossa olevan työkalun avulla oikeaan palvelupaikkaan.



4 Vauhtia yritysyrityshöhen

Kun halutaan kehittää ja syventää työnantajien kanssa tehtävää yhteistyötä, pidetään parhaana toimintatapana henkilökohtaisia yhteydenottoja ja tapaamisia. Säännöllisesti järjestetyt tapaamiset ja vuoropuhelu työnantajien kanssa ovat tärkeitä, jotta saadaan tarkempaa tietoa siitä, millaista työvoimaa yritys etsii, eikä aikaa kulu turhiin yhteydenottoihin.

Alueellinen yritysneuvojen yhteistyö ja yhteistapaamiset tukevat tiedon välittämistä eri organisaatioissa (työllisyyttä edistävät palvelut, uusyrityskeskus, elinkeinoyhtiöt, elinkeinoasiamiehet) työskentelevien yritysneuvojen kesken. Yrittäjiä pystytään palvelemaan kokonaisvaltaisemmin.

Tuloksia voidaan saavuttaa myös ideoimalla uusia toimintamalleja yhteistyössä työnantajien kanssa pitkäaikaistyöttömyyden nujertamiseksi sekä järjestämällä tilaisuuksia työnantajien ja työntekijöiden kohtaamiseksi.

Tavoitteena on saada keinoja ja menetelmiä kehittämällä elinkeinoelämä mukaan osaksi kokonaisvaltaisempaa paikallista työllisyyskehittämistä.

Mitä enemmän höyryä
lykkäät tekemiseesi,
sitä äänekkäämmin voit
viheltää työn tultua valmiiksi.

MUISTILAPPU

Luo alueelliset kontaktit!

Huomioi työmarkkinoiden vaihtelut, ajankohdat, sesongit!

Tunnista työnantajien tarpeet!

Osallistu rekrytointitilaisuuksiin!

Tunne omat palvelut - työnantaja odottaa oman alasi asiantuntijuutta!

Tue työnantajaa ja työyhteisöä!

Tutustu työnantajaan niin hyvin kuin mahdollista!

Lähetä etukäteismateriaali ajoissa!

Älä korvaa ennakkosuunnitelmaa kokemuksella!

Resepti 20. Jyväskylä: Sähköinen asiakaskirje työnantajille

Töihin!-palvelu lähettää neljä kertaa vuodessa omille työnantaja-asiakkaille asiakaskirjeen. Kirje toimitetaan niille työnantajille, joiden kanssa on sovittu käytännön yhteistyöstä.

Kirjeessä kerrotaan työnantajille tärkeistä ajankohtaisista asioista. Jokaisessa kirjeessä kerrotaan yhden yrittäjän onnistunut työllistämistarina.

Asiakaskirje on tarkasti räätälöity työnantajayhteisön tarpeita vastaavaksi.

+ HYÖDYT

Työnantaja-asiakkaille suunnattujen asiakaskirjeiden avulla voidaan työnantajille jakaa tietoa tärkeistä ajankohtaisista asioista. Kirje toimii asiakashuollon apuvälineenä ja sen avulla saadaan hyödyllistä tietoa työnantajayhteisön kehittämiseen.

! HUOMIOI

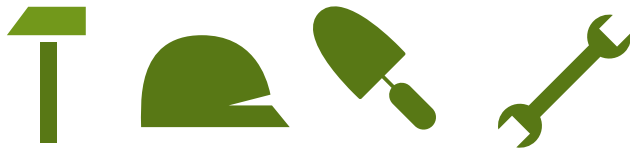
Asiakaskirjeen sisältö täytyy suunnitella huolellisesti, jotta se tuo työnantaja-asiakkaille todellista lisäarvoa. Kirjeen tulee olla ammattimaisesti suunniteltu ja toteutettu ja se on oltava ulkoasultaan laadukas.

Resepti 21. Savonlinna: Toimialatiimit kartoittavat työllistämisen esteitä yhdessä yrittäjien kanssa

Kaupunki kutsui yrityksiä toimialakohtaisiin tiimeihin, joissa kartoitetaan työllistämisen esteitä ja kehittämishetkkeitä.

Toimialatiimejä ovat

- teollisuus- ja teknologiatiimi mukaan lukien rakennus- ja kuljetusalat
- matkailu- ja palvelualan tiimi
- sosiaali- ja terveysalan tiimi.



Mukana kehittämistyössä ovat myös oppilaitokset, Savonlinnan Yrityspalvelut Oy ja Itä-Savon Uusyrityskeskus.

Yritykset kehittävät oman alansa toimialatiimeissä joustavampaa työllistämisen mallia ja kertovat työllistämiseen liittyvistä epäkohdista. Yrityksiltä saadaan täsmällistä tietoa työntekijöiden palkkauksiin liittyvistä ongelmista. Esille on nostettu muun muassa lyhytaikaiset työsuhteet, joiden tarkoitus on vastata nopeasti tapahtuviin tilauskantojen kasvuun ja seudulle tyypilliseen kausiluonteisen työvoiman kysyntään. Savonlinnan alueella matkailualan työllistäminen keskittyy vielä kesäaikaan. Matkailualalle haetaan myös uusia avauksia, jotta talvesta saataisiin omanalaisena matkailusezonki Savonlinnan alueelle.

+ HYÖDYT

Tiedon jakamisen ja työllistämismallien kehittämismallien avulla yrittäjiä pystytään palvelemaan kokonaisvaltaisemmin. Yrityksiä voidaan informoida riittävän ajoissa erilaisista palveluista ja niiden muutoksista työvoimahallinnossa. Yrityksen ja sen alihankintaverkoston tuntemisella voidaan tarjota riittävän monipuolisia työntekijöitä, jotka voivat tehdä töitä heidän työllistävälle yritykselle ja esim. edelleen sijoitettuna alihankintaverkoston yrityksiin.

! HUOMIOI

- Yritysneuvojan pitää tuntea yritykset ja niiden alihankintaverkostot riittävän hyvin.
- Ole aina yrittäjälle luottamuksen arvoinen.
- Luottamuksen luominen voi viedä aikaa, mutta suhtaudu pitkäjänteisesti yhteistyöhön. Yleensä se tuo tulosta.
- Toimialatiimien tulee olla yhteistyössä riittävän usein. On kuitenkin muistettava, että yrittäjä elää työstään, joten kehittämistyö ei voi sitoa liikaa yrittäjää.
- Informointi voi toimia myös sähköisesti.

Resepti 22. Turku: Buukkauspalvelu

Työelämäkuntoutuksen ja kuntakokeilun asiakkaille pyritään löytämään kaupungin ura- ja palvelusuunnittelijoiden toimesta työpaikka avoimilta työmarkkinoilta. Tässä apuna on muun muassa ostopalveluna hankittu buukkauspalvelu, jossa ulkoinen toimija on varannut kaupungin virkailijoille yrityskäyntejä. Kaupunki maksaa buukkauksen suorittavalle palveluntuottajalle korvauksen vain yrityskäynteihin johtaneista yhteydenotoista. Buukkauspalvelulla säästetään kaupungin virkailijoiden työaikaa itse asiakaskäynneille ja yksilöasiakastyölle. Toimintamallilla pystytään lisäksi kohdentamaan resurssien käyttöä niihin yrityksiin, joita yhteistyö jo lähtökohdaisesti kiinnostaa. Yrityskäynneillä virkailijat markkinoivat asiakkaita ja kaupungin tarjoamia työllisyysenhoidon palveluja sekä kartoittavat yritysten tarpeita ja mahdollisuuksia työllistää työttömiä asiakkaita eripituisiin työsuhteisiin.

Yrityskäynnit ovat johtaneet mm. erilaisten piilotyöpaikkojen löytymiseen ja suoriin rekrytointeihin, joissa yritykset ovat rekrytoineet työntekijöitä ilman kaupungin tai valtion tukia. Suurin osa rekrytoivista yrityksistä on kuitenkin ollut kiinnostuneita hyödyntämään kaupungin edelleensijoittamisen mahdollisuutta, jossa kaupunki sijoittaa palkkaamansa työttömän asiakkaan yritykseen 1–3 kuukauden mittaiseen työsuhteeseen, jonka ajalta kaupunki hakee palkkatuen. Edelleensijoittamisen tavoitteena on saada työntekijälle joko määräraikainen tai toistaiseksi voimassa oleva työsuhte edelleensijoittamisen päättymisen jälkeen.

+ HYÖDYT

Edelleensijoittamisessa kunta ottaa työnantajariskin ja pitkään työttömänä ollut asiakas työllistyy. Yrittäjältä jää raskas rekrytointiprosessi pois. Toimintamallissa saatetaan rääkäläidysti työnantajia ja työntekijöitä yhteen, mikä on usein edesauttanut vakituisen työsuhteen muodostumista.

⚠️ HUOMIOI

Pitää muistaa tehdä tarkat sopimukset. Työturvallisuudesta tulee huolehtia. Myös keskinäinen työnjako on huomioitava. Tarkoituksena ei ole työllistää vain työllistämisen vuoksi, vaan yritetään aidosti löytää pitkäkestoisempia ratkaisuja.

Resepti 23. Kemi: Silpputöiden kartoitus ja työelämäpainotteinen koulutus pyykki- ja vaatehuollon tehtäviin

Kemissä kartoitettiin avustavia työtehtäviä eli ”silpputöitä”. Kartoitetuista pyykki- ja vaatehuollon erilaisista hajanaisista töistä syntyi kahdeksan työpaikkaa, joihin on työvoimakoulutuksella koulutettu työntekijät pitkään työmarkkinoilta poissoalleista asiakkaista.

Osatutkintokoulutusta edelsi puhdistuspalvelualalle ohjaava Ura-valmennus, johon liitettiin kuukauden työkoekoulu niissä kaupungin yksiköissä, joissa pyykki- ja vaatehuollon koulutuksen työssäoppiminen järjestettiin. Koko koulutuksen ajan pyykki- ja vaatehuollon tehtävät olivat osana työssäoppimista. Jokaiselle opiskelijalle laadittiin henkilökohtainen opetussuunnitelma.

Työssäoppimisen yksiköiden koko henkilöstölle järjestettiin työpaikkakoulutus teemalla ”Erilaiset oppijat opiskelijoina työyhteisössä”. Koulutuksen tavoitteena on lisätä ymmärrystä tekemällä oppimisesta osana ammatillista koulutusta. Lisäksi järjestettiin yksikkökohtaiset työpaikkainfot, joissa käytiin läpi koulutuksen tavoite, tutkintovaatimuksen ja opiskelijoiden ohjaaminen työssäoppimisen aikana.

Kartoitustyö vaatii jalkautumista työpaikoille.

+ HYÖDYT

Kartoituksessa koottiin yhteen pyykki- ja vaatehuoltoon liittyvät työtehtävät, niiden tarkka kuvaus ja tarvittavat resurssit. Kartoituksesta syntyi tilauskirja, jonka avulla voidaan ratkais-

ta, miten pyykki- ja vaatehuolto tulevaisuudessa hoidetaan. Tavoitteena on irrottaa hoitohenkilökuntaa avustavista tehtävistä hoitotyöhön, synnyttää uusia työpaikkoja vanhus- ja vammaispalvelujen avustaviin työtehtäviin ja parantaa hoitotyön laatua.

Tarkalla työtehtävien kuvauksella syntyy samalla perehdytyksen käsikirja, mikä helpottaa jatkossa uusien työntekijöiden perehdyttämistä ko. tehtäviin. Keskeistä oli myös pohdita, mihin pyykki- ja vaatehuollosta vapautuva aika yksiköissä käytetään. Näin kartoitus toimii myös muutostyön välineenä.

Silpputöiden kartoituksella syntyy uusia työpaikkoja avustaviin tehtäviin, toiminta tehostuu ja työn/palvelujen laatu parantuu. Aloilla, joilla on uhkana työvoimapula, saadaan vetovoimaa koulutetun henkilöstön rekrytoinnissa, kun tehtäviä on jaettu/porrastettu mielekkäästi työn vaatimusten mukaan.

Kartoituksen avulla voidaan nostaa esiin kehittämistarpeita kuten työsuojellisia asioita, toiminnan tehostamisen tarpeita, laitekartoituksia jne.

! HUOMIOI

On hyvä lähteä liikkeelle selkeästä tehtäväkokonaisuudesta ja edetä vaiheittain. Toimintamalli vaatii hyvää valmistelua; eri osapuolten face to face-tapaamisia, kirjallisia ohjeita, selkeitä perusteluja ja käsitystä siitä, mitä kartoituksella haetaan ja miten tehtävänkuvaukset tehdään. Johdon ja yksiköiden esimiesten sitoutuminen on tärkeää. Sähköinen työkalu on välttämätön monikertaisen kirjaamistyön välttämiseksi. Toimintamalli edellyttää koordinoitua.

Kartoituksen pohjalta syntyvien työllistymismahdollisuuksien muuttaminen todellisiksi työpaikoiksi vaatii sosiaalisten kriteerien huomioimista julkisten hankintojen kilpailutuksessa.

Kartoitukseen ja koulutuksen räätälöintiin on varattava riittävästi aikaa. Tiivis yhteistyö TE-toimiston, oppilaitoksen

ja kaupungin yksiköiden kanssa vaatii panostusta, mutta se on sitoutumisen ja onnistumisen kannalta tärkeää.

Resepti 24. Varkaus: Selvitys sosiaalisen yrityksen perustamiseksi

Varkaudessa on aloitettu välityömarkkinoiden kehittämistyö suurimman paikallisen välityömarkkinatoimijan kanssa. Tavoitteena on sosiaalisen yrityksen perustaminen. ELY-keskus on myöntänyt hankerahoituksen liiketoiminnan kannattavuuden selvittämiseksi (selvitysmiehen palkkakustannukset). Sosiaalinen yrityksen perustaminen olisi merkittävä työllistämisen väylä Varkauden kaupungille.

Samaan aikaan on käynnistetty yhteistyö toisella paikkakunnalla jo toimivan sosiaalisen yrityksen kanssa. Tavoitteena on, että yritys laajentaa toimintaansa Varkauteen. Prosessi on edennyt ja nyt alihankintatöiden kartoittaminen on ajankohtainen asia. Tämän sosiaalisen yrityksen toimintaan tulisi kuulumaan myös työpankkitoiminta, jota Varkaudessa ei ennestään ole.

Esiselvityksen avulla selvitetään sosiaalisen yrityksen lähtökohdat, tavoitteet ja kohderyhmät. Toiminnan hyötyjä suhteessa kustannuksiin verrataan ja sosiaaliseen yritykseen liittyvät riskit kartoitetaan. Esiselvityksessä sovellamme asian tuntijoidemme erityisosaamista, laajaa käytännön kokemusta ja käyttäjätutkimuksella kerättävää aineistoa.

+ HYÖDYT

Lopputuloksena syntyy tiivis ja selkeä raportti, johon on koottu selvityksessä tehdyt havainnot ja suositukset. Siinä kuvataan toiminnan lähtökohdat, tavoitteet ja kohderyhmät ja selvitetään mahdollisen toiminnan vaatimia asioita, kuten organisointi ja aikataulu. Selvitys antaa kattavan kuvan toiminnan riskeistä, kustannuksista ja kannattavuudesta.

! HUOMIOI

Varmista, että kaavailtu toiminta on linjassa alueen muiden strategisten tavoitteiden kanssa.

Resepti 25. Mikkeli: Yritysyhteistyö

Yritysyhteistyössä on tärkeää markkinoida, sillä sitä kautta saadaan levitettyä tietoa tarjolla olevista palveluista. Työnantajien henkilökohtainen kontaktointi mahdollistaa yrittäjien rekrytointitarpeiden kartoittamisen ja niihin vastaamisen yksilöllisesti. Toimintatavalla, jolla vastataan annettuihin toimeksiantoihin, varmistetaan onnistuneet rekrytoinnit. On tärkeää seurata, miten työnhakijat etenevät, jotta saadaan tietoa heidän vahvuuksistaan sekä kehittämisalueistaan. Lisäksi saadaan tietoa yrittäjien mahdollisista rekrytointitarpeista.

Yritysyhteistyö on onnistunut silloin, kun toimintatapa johtaa mahdollisimman hyvään lopputulokseen rekrytointitilanteissa. Tärkeää on, että palautetta saadaan työnantajalta ja työnhakijalta sekä yhteistyökumppaneilta, jonka perusteella toimintatapaa voidaan kehittää. Jos työnantaja ottaa yhteyttä seuraavassakin rekrytointitilanteessa, on onnistuttu!

Markkinointi

- puhelimitse tapahtuva työnantajien kontaktointi, jonka tavoitteena sopia työnsuunnittelijan käynti ko. yritykseen
- jatkuva tiedottaminen toiminnasta paikalliseen yrittäjäjärjestöön ja sitä kautta heidän jäsenyrityksilleen
- mediamarkkinointi (netti, lehdet, radio, ulkomainonta, julkiset kulkuvälineet)
- omat esitteet
- jälkimarkkinointi kiitoskirjein sähköpostitse

Työnantajien kontaktointi

- henkilökohtaiset käynnit työnantajien luona / 2 työnsuunnittelijaa

- yrittäjien aamukahvien järjestäminen / kaikki
- yrittäjien aamukahveille osallistuminen / 2 työnsuunnittelijaa
- vuosittaiseen rekrytointitapahtumaan osallistuminen / 2 työnsuunnittelijaa
- järjestetään tilaisuuksia, joissa yrittäjät voivat verkostoitua toimialoitain. Näihin tilaisuuksiin pyydetään asiantuntijoita mukana olevilta toimialoita ja kaupungin edustajia. Tilaisuudesta pyritään tekemään keskusteleva, ei niinkään luentopitoinen / kaikki

Toimeksiannot

- ehdokkaiden kartoittaminen sekä kunnan että yhteistyökumppanien työnhakijoista → haastattelu ja työpaikalta saatu palaute → esittelykortin kasaaminen → tunteminen
- ehdokkaiden esittely työnantajalle esittelykorkeilla
- palkkatuen, sen keston ja hakemisen selvittäminen yms. työnantajan palveleminen / 2 työnsuunnittelijaa

Seuranta

- kysytään työnantajalta kuka työllistyi ja miksi muut ehdokkaat eivät työllistyneet
- kysytään, miten työ on lähtenyt sujumaan / 2 työnsuunnittelijaa

+ HYÖDYT

Seuranta on tärkeä oman ammattitaidon kartuttaja. Sitä kautta saadaan toiminnasta suoraa palautetta sekä työnantajilta että -hakijoilta.

! HUOMIOI

Yritysyhteistyössä tulee toimia yrittäjälähtöisesti ja rehellisesti. Vain sillä tavoin voidaan luoda pohjaa luottamukselliselle yhteistyölle. Tulee joustaa yrittäjän tarpeen mukaan, markkinoida ahkerasti ja pitää yllä hyviä asiakassuhteita.

Resepti 26. Kokkola: Yritysyhteistyön kehittäminen

Kokkolassa on kehitetty työnantajayhteistyömallia, jonka tarkoituksena on edistää työnhakijoiden ja työnantajien kohtaamisia. Työnantajakäyntien tavoitteena on tutustua eri toimialoihin ja tuoda esiin ko. alan työllisyystilannetta, organisaation koulutus- ja osaamisvaatimuksia sekä työtehtäviä. Työnantajakäynneillä on mahdollisuus tutustua konkreettisesti kyseisen organisaation työtehtäviin. Viikoittaiset työnantajakäynnit sovitaan työnhakijoiden kiinnostuksen sekä alueen työllistävien alojen pohjalta kerrallaan kevät- ja syyskaudeksi, jolloin työnhakijoilla on mahdollisuus ilmoittaa sopiviksi katsomilleen käynneille. Käynnit ovat avoimia kaikille työnhakijoille. Työnantajakäyntien lisäksi ohjelmaan on sidottu tutustumiset alueen aikuiskoulutusmahdollisuuksiin sekä talous- ja velkaneuvojan palveluihin. Malli on saanut positiivisen vastaanoton niin työnhakijoiden kuin työnantajienkin keskuudessa.

+ HYÖDYT

Käyntien kautta on löytynyt piilotyömahdollisuuksia, alan koulutus- ja osaamisvaatimukset ovat tulleet selkeästi esille,

tietoisuus alueen työmahdollisuuksista on kasvanut ja yleis-tietämys alueen työnantajista lisääntynyt.

Malli on mahdollistanut tiiviin verkostoitumisen kaupungin työllisyystoimijoiden ja yritystyönantajien kesken. Samalla saadaan informoitua työnantajia tarjolla olevista työllisyystä edistävästä palveluista (mm. kuntalisä). Käyntien jälkeen kerätään osallistujapalautte, jonka pohjalta uudet tutustumiskäynnit muotoutuvat. Työnantajille käynnit tarjoavat markkinointimahdollisuuden, heidän logonsa ovat käytössä käyntien markkinoinnissa työnhakijoille ja he saavat tilaisuuden kertoa työnhakijoille toiminnastaan. Kustakin käynnistä laaditaan lisäksi Facebook-tiedote, joka lisää tietoisuutta entisestään.

! HUOMIOI

- Suunnittele käynnit työnhakijoiden kiinnostuksen ja alueen työllistävien alojen pohjalta
- Tiedota ajoissa työnhakijoille. Myös työnantajiin tulee olla yhteydessä ajoissa.
- Osallistujapalautteen kerääminen esimerkiksi webropolin avulla on toiminnan kehittämisen kannalta tärkeää
- Tarvitaan toiminnan koordinoija, joka sopii käynnit, ottaa vastaan ilmoittautumiset ja toimii käyntien yhdyshenkilönä

5 Itte tehrään kun on ennenki tehty – vai sittenkin yhdessä?

Verkostoitumisesta ja kumppanuudesta on havaittu olevan selvästi hyötyä työllisyyden hoidossa. Paikallisen ja seudullisen kumppanuuden avulla voidaan piirtää kuva kokonaisuudesta, havaita tehtäväkenttiä sekä mahdollisia puutteita ja kehittää toimintaa eteenpäin. Paikallisen tason kumppanuus on erityisen tärkeää eri toimijoiden roolien, tehtävien ja vastuiden hahmottamisessa.

Keskinäinen luottamus ja sopimuksellisuus ovat keskeisiä elementtejä onnistuneessa verkostomaisessa yhteistoiminnassa. Tavoitteena on luoda eri toimijoiden kanssa luotettava ja vuorovaikutteinen kumppanuussuhde. Yhteistyön pelisääntöihin kuuluu, että otetaan huomioon eri toimijoiden osaaminen sekä tarpeet ja toimitaan operatiivisesti, avoimesti ja luottamuksellisesti.

Erilaisten työllisyyden parissa toimivien välinen kumppanuus myös koko valtakunnan tasolla on hyödyllistä ja auttaa tiedostamaan omaan työhön liittyviä käytäntöjä sekä ylipäättänsä hahmottamaan oman työn kannalta olennaista kenttää. Jokaisella paikkakunnalla ja seudulla on omat vahvuutensa, osaamisensa ja kehittämiskohteensa.

Verkostoitumisen avulla voidaan jakaa kokemuksia, kuulla uusista toimintatavoista ja myös siitä, mitä mahdollisesti ei kannattaisi kokeilla. Kokemusten vaihto voi helpottaa omaa työtä, jos toisella toimijalla on tarjota ratkaisuja käytänteisiin, joita omalla alueella ollaan vasta selvittämässä tai lähtemässä ideoimaan. Verkostoitumisen kautta saadaan vertaistukea sekä uusia näkökulmia ja ajatuksia, joita voi soveltaa omaan työhön.

1) Mistä on hyvä yhteistyö tehty?

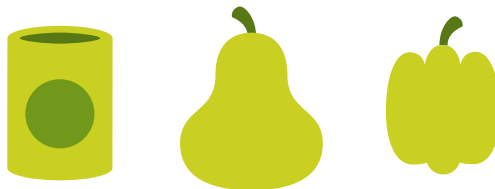
- ajasta
- avoimista keskusteluista
- luottamuksesta
- ylemmän tason hyvästä koordinoinnista
- hyvästä johtamisesta
- STRATEGIASTA

2) Mitä verkostoituminen antaa?

- uusia näkökulmia ja ideoita
- tukea: asioiden jakaminen auttaa jaksamaan
- minimoi turhaa päällekkäistä työtä
- mahdollisuuksien ymmärtämistä
- uusien toimintamallien kehittämistä
- yhteistyön myötä osaaminen kasvaa

3) Eväitä luottamuksen kasvattamiseen

- kasvotusten tapahtuvassa vuorovaikutuksessa syntyvä aito dialogi on tärkeää
- tarvitaan aitoa kuulemista kuuntelemisen sijaan





- yhteistyökumppaneiden oikea tunteminen on hyödyllistä
- toimintasuunnitelman, roolien ja tehtävien tulee olla kullekin toimijalle selkeät
- toiminnan hyödyt ja merkitys tulee olla selvillä -> silloin toimijat voivat siihen sitoutua

4) Mistä löytää aikaa verkostoitumiselle?

- ajanpuute saattaa olla usein esteenä
- yhteistoiminnalla on mahdollisuus saada aikaan tehokkuutta
- tapaamisissa käsiteltävät asiat ja niitä koskevat tiedot tarjoaa mahdollisuuden päivittää omia tietoja ja vaihtaa kokemuksia muiden kanssa

MUISTILAPPU

Työllisyyttä edistävien palveluiden toimivuus vaatii jatkossa:

- verkostoitumista sekä paikallis- että valtakunnan tasolla
- kokonaisuuden hallitsemista
- uudenlaisia lähestymistapoja
- innovatiivisuutta
- rohkeutta.

Lähetä etukäteismateriaali vähintään kaksi päivää ennen tapaamista. Osallistujat yleensä turhautuvat, jos tapaamisaikaa hukataan sellaisen materiaalin läpikäyntiin, joka olisi pitänyt toimittaa hyvissä ajoin etukäteen tai jos materiaaliin tutustumiseen ennalta on liian vähän aikaa. Älä tuhlaa muiden aikaa pakottamalla heidät istumaan palavereissa turhanpäiväisesti. Aika on rahaa, kaikille!!!

Resepti 27. Savonlinna: Alueellinen yritysneuvojen yhteistyö

Alueen yritysneuvojat eri organisaatioista (mm. kuntakoikeilu, uusyrityskeskus, elinkeinoyhtiöt, ProAgria, elinkeinoasiamiehet...) kokoontuvat säännöllisesti yhteistapaamisiin. Tilaisuuksissa tutustutaan toimijoiden erilaisiin toimintamalleihin ja kehitetään yhteistä toimintamallia tiedon välittämiseksi alueen eri yritysneuvojen kesken tavoitteena yrittäjien parempi palvelu.

+ HYÖDYT

Tiedon jakamisen ja mallien kehittämisen avulla yrittäjiä pystytään palvelemaan kokonaisvaltaisesti, saadaan informaatiota erilaisista palveluista ja osataan paremmin ohjata asiakkaita oikeille toimijoille.

ⓘ HUOMIO!

- Yritysneuvojan pitää tuntea muiden toimijoiden palvelut, jotta tarvittaessa ohjaus niihin toimii.
- Luottamuksellisuus työnantajien ja neuvojan välillä on itsestäänselvyys.
- Työ on pitkäjänteistä.
- Toimijaringin tulee kokoontua säännöllisesti, jotta informaatiota voidaan päivittää ja jakaa.

Resepti 28. Valkeakoski: Moniammatillinen ja kumppanuuksiin perustuva asiakasyhteistyö (työ yhteispalvelukeskuksissa)

Etelä-Pirkanmaan yhteispalvelukeskuksissa kuntien aikuisosiaalityö, velkaneuvonta, työllisyys- ja terveyspalvelut sekä työvoiman palvelukeskus, TE-hallinto ja Kela tekevät tiivistä ja monialaista yhteistyötä. Toiminnan tarkoitus on löytää

pitkään työttömänä työnhakijana olleille oikea palvelu oikeaan aikaan. Kunnat ja TE-hallinto asettavat vuosittain yhteiset kuntakohtaiset työllisyyden hoidon tavoitteet ja sopivat seurannasta sekä toimintatavoista tavoitteiden saavuttamiseksi.

Tiiviin monialaisen työn myötä asiakkaat ohjautuvat palvelutarpeiden mukaisesti palveluihin mahdollisimman varhain. Asiakkaiden ohjausajat aktiivitoimenpiteisiin lyhenevät.

Yhteispalvelukeskuksien henkilökunnalla (eri hallintojen asiantuntijoilla) on tarjolla olevista palveluista hyvä tietämys. Tarvittaessa he saavat joustavasti kumppaneiltaan lisätietoa, joka edistää asiakasasioiden hoitoa. Säännöllisesti kokoontuvissa foorumeissa henkilökunta jakaa sekä kokemuksiaan että hyödyllistä tietoa muiden hallintojen palveluista ja toimintatavoista.

Asiakkailta pyydetään lupa työllistymistä edistävien tietojen luovuttamiseen ja saamiseen. Moniammatillisissa tiimeissä haetaan asiakkaille yksilöllisiä ratkaisuja, jolla edistetään heidän työllistymistään tai kuntoutumistaan. Asiakkaan vastuutyöntekijä voi tarvittaessa kutsua koolle verkostokokouksen, jossa on läsnä myös palvelua tarvitseva henkilö.

42

Yhteen kokoontuminen
on aloittamista.
Yhdessä pysyminen
on edistystä.
Yhdessä tekeminen
on menestystä.

+ HYÖDYT

Henkilökunta saa hyödyllistä tietoa eri hallintojen palveluista. Opitaan tuntemaan palveluiden sisällöt ja arvioimaan niiden sopivuutta asiakkaille. Asiakas hyötyy, kun hänen tilanteensa arvioinnissa ja palveluihin ohjauksessa on huomioitu erilaiset vaihtoehdot. Palveluohjaus nopeutuu, turhat viranomaiskäynnit vähenevät ja asiakas saa mahdollisimman oikean palvelun.

! HUOMIOI

Eri hallintojen tulee olla kaikilla tasoilla sitoutunutta yhteistyöhön ja kumppanuuksien rakentamiseen. Esimiesten tulee tehdä tiivistä yhteistyötä. Esimiestyön tulee olla läpinäkyvää ja sujuvaa. Hallinnollisissa päätöksissä tulee huomioida myös niiden vaikutukset muiden hallintojen työntekijöihin. Yhteisistä sopimuksista ja tavoitteista tulee pitää kiinni.

Resepti 29. Raahe: Kumppanuusmalli

Toimintamalli perustuu asiakaslähtöiseen työskentelytapaan, jossa asiakkaan vahvuudet ja voimavarat tunnistetaan heti. Verkosto luo asiakkaan kanssa yhdessä suunnitelman, jossa vastuualueet jaetaan ja jokainen toimija vastaa omasta tehtävästään. Nopea ja innovatiivinen reagointi, tiedottaminen ja oikea-aikainen päätöksenteko ovat edellytyksiä asiakkaan tavoitteiden toteutumisessa.

Toimintamallin tuloksena alueen asiantuntijaverkosto on laajentunut. Samalla se on kuitenkin tiivistynyt, kun keskeiset toimijat oppivat asiakkaiden voimavaroihin ja osallisuuden perustuvan työskentelytavan. Asiakkaiden kanssa, heidän vavuuksiaan hyödyntäen matalan kynnyksen periaatteella etsitään ja rakennetaan realistinen polku kohti työelämää. Esimerkiksi räätälöidyt korttikoulutukset ovat edistäneet työelämävalmiuksia ja rohkaisseet myös kouluttautumaan ammattiin.

Raahen alueella tarvitaan tulosten saavuttamiseksi asiakkaan aktivointiprosessista lähtien: aikuissosiaalityö, TE-toimisto, TYP, oppilaitokset, kunnat ja niiden kaikki eri palvelut, Kela, välityömarkkinatoimijat ja yritykset. Toimijoiden kokoonpano vaihtelee asiakkaan tilanteen mukaan ja verkoston jäsenet voivat vaihtua tarpeen mukaan. Palveluprosessin vastuu on määritelty suunnitelman teon yhteydessä.

Toimijaverkosto yhteistyössä kumppaneiden kanssa ehkäisee kohderyhmän syrjäytymistä ja parantaa työelämävalmiuksia. Tämä toteutuu palveluprosessien tehostamisella ja aktiivisella työelämäyhteistyöllä. Kumppanuuteen perustava toimintamalli vähentää työllistymispolkujen rikkonaisuutta, parantaa toimijoiden välistä koordinaatiota ja sitouttaa elinkeinoelämää työttömyyden vähentämiseen.

Raahen alueella keskiössä on ollut koulutus. Asiakkaiden ohjausta ja ammatillista valmennusta on suunnattu työelämäntutkintoihin ja niiden osiin. Näin ammattitaitokriteereistä on tehty ohjauksen ja valmennuksen perusta. Näyttötutkintojärjestelmän kolmikantaperiaatteella osaaminen tunnustetaan todellisissa työelämän tehtävissä. Kuntakokeilun ansiosta resurssija on voitu kohdentaa asiakkaiden tarvitsemaan lisäohjaukseen.

Tärkeää on ottaa huomioon, että verkosto reagoi muuttuviin tilanteisiin ja on asiakkaan käytettävissä tarvittaessa nopealla aikataululla.

+ HYÖDYT

Kumppanuudessa eri toimijoilla on erilaista osaamista ja näiden uusien yhdistelmien kautta.

syntyy usein uusia toimintamalleja. Verkostossa eri toimijoiden vastuiden ja työnkuvien selkeyttäminen on kaikkien osapuolten etu, sillä yksittäisten ihmisten resurssit ovat usein melko rajallisia.

ⓘ HUOMIOI

Toimivan kumppanuuden rakentaminen edellyttää suunnitelmallista yhteistyötä ja työnjaosta sopimista. Yhteistyötahojen tulee selvittää, mikä on yhdessä suunnitellun toiminnan yhteisesti jaettu intressi, tarkoitus ja päämäärä, sillä tavoitteet voivat olla eri toimijoilla hyvinkin erilaiset. Jaettu ymmärrys ja selkeys kunkin osapuolen roolista ja tehtävistä on onnistuneen yhteistyön kannalta erittäin merkittävä tekijä. Tärkeää on, että kumppanit suhtautuvat yhteistyötahoihin kunnioitavasti ja voivat viestiä keskenään avoimesti.



6 Sosiaaliset kriteerit huomioon julkisissa hankinnoissa

Vaikka laki julkisista hankinnoista on mahdollistanut sosiaalisten näkökulmien huomioimisen julkisissa hankinnoissa vuodesta 2007 alkaen, on sosiaalisten kriteerien käyttö vielä melko heikosti tunnettu ja hyödynnetty työkalu. Hyviä ja rohkaisevia kokemuksia niiden käytöstä löytyy kuitenkin jo eri puolelta Suomea.

Hankintalaki antaa kunnille mahdollisuuden ottaa hankintatoimessaan huomioon työllisyyteen, työoloihin ja heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistymisen edistämiseen liittyviä tekijöitä. Hankintalaki ei siis ole vain rajoite, vaan se antaa myös uudenlaisia mahdollisuuksia.

Sosiaalisilla kriteereillä julkisissa hankinnoissa tarkoitetaan toimintatapaa, jolla pyritään edistämään muun muassa vaikeasti työllistettävien henkilöiden työllistämistä, mutta myös nuorten työllistymistä. Sosiaaliset kriteerit toimivat myös syrjäytymisen ehkäisyn välineenä. Käytännössä sosiaaliset kriteerit julkisissa hankinnoissa tarkoittavat heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden huomioonottamista tarjouspyynnöissä ja hankintasopimuksissa. Sosiaalisten kriteerien termiä käytettäessä voidaan puhua sosiaalisesti kestävästä kehityksestä.

Sosiaalisia kriteereitä on sovellettu ainakin kahdella tavalla. Tampereella ja Oulussa on esimerkiksi ollut käytössä paino- tai pistearvon käyttö. Espoossa kilpailutuksen voittanut sitoutuu työllistämään tietyn määrän pitkäaikaistyöttömiä kyseisen hankinnan toteuttamisessa.

Myös Lahdessa sosiaalisia kriteerejä käytetään tarjouspyynnöissä ja hankintasopimuksissa. Lahden kaupungin hankinta-

ohjelmassa kaikissa yli 200 000 euron hankinnoissa tehdään yritysastuarviointi, jolloin hinnan lisäksi huomioidaan työllistämisaikutukset, sosiaaliset kriteerit sekä ympäristö. Työllistämisaikutuksilla tarkoitetaan syntyneitä työpaikkoja sekä vaikeasti työllistettävien henkilöiden määrää.

Sosiaalisten kriteerien huomioonottamisesta on hyötyä itse työllistettävälle, mutta myös yrityksille ja työnantajille, jotka saavat tarvitsemaansa työvoimaa, mutta myös vahvistusta yhteiskunnalliselle imagolleen. Sopivia työnhakijoita voi löytää kysymällä työ- ja elinkeinotoimistosta tai ottamalla yhteyttä suoraan työvoiman palvelukeskuksiin, jotka usein toimivat aktiivisina vaikeasti työllistettävien henkilöiden välittäjinä.

MUISTILAPPU

Sosiaalisten kriteerien käytöllä julkisissa hankinnoissa on mahdollista tukea pitkään työmarkkinoilta poissaolleiden työllistymistä, avata nuorille uusia ovia työelämään ja vähentää työttömyyteen liittyviä julkisia kustannuksia. Sosiaalisten kriteerien käyttöä kannattaa ensin kokeilla sellaisissa hankinnoissa, joissa sosiaalisten kriteerien huomioiminen on luontevaa ja niiden vaikutukset ovat selkeitä.

Lahden kaupungin hankintaohjelma:

[http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/606283129114F569C2257C7600385A1F/\\$file/Hankintaohjelma.pdf](http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/606283129114F569C2257C7600385A1F/$file/Hankintaohjelma.pdf)

Resepti 30. Espoo: Sosiaaliset kriteerit julkisissa hankinnoissa

Perinteisten kaupungin työllisyydenhoidon keinojen lisäksi Espoossa edistetään työllisyyttä myös sosiaalisesti kestävien hankintojen avulla. Soveltuvissa, volyymiltaan suurissa ja työvoimaintensiivisissä hankinnoissa kaupunki on asettanut toimittajille veloitteen työllistää tietty määrä työttömiä työnhakijoita tai tarjota oppisopimuskoulutuspaikkoja.

Kaupungin tavallisten hankintojen lisäksi on tuoteistettu toimialojen avustavia tehtäviä ja kilpailutettu ne sosiaalisin kriteerein. Avustavien tehtävien päätarkoituksena on työttömän palkkaamiseen liittyvän riskin pienentäminen yritysten näkökulmasta työpankkiperiaatteen mukaisesti. Käytännössä se tapahtuu siten, että työllistettävät työskentelevät ensiksi kaupungin avustavissa tehtävissä, jonka jälkeen yritys pyrkii työllistämään henkilöt avoimille työmarkkinoille työhönvalmentajan avulla ensiksi vuokratyöntekijänä ja sen jälkeen kokonaan.

Hankintojen kautta työllistämisessä tavoitellaan uudenlaisia, aikaisempaa vaikuttavampia tapoja edistää pitkään työttömänä olleiden henkilöiden työllistymistä avoimille työmarkkinoille. Tausta-ajatuksena on, että avoimille työmarkkinoille työllistymisen kannalta palkkatuella yritykseen työllistyminen on henkilöiden työmarkkina-aseman kannalta hyödyllisempää kuin kaupungin oma palkkatukityö.

Sosiaalisesti kestävien hankintojen menestyksenkäs toteuttaminen edellyttää kaupungin johdon ja hankinnoista päättävien esimiesten sitoutumista. Soveltuvia hankintoja pohdittaessa on arvioitava yritysten mahdollisuuksia löytää toiminnastaan pitkäaikaistyöttömille sopivia tehtäviä. Potentiaalisten yritysten kanssa käytävä markkinavuoropuhelu on

tärkeä osa hankintojen kautta työllistämistä. Olennaista on myös hyvin toimiva yhteistyö TE-toimiston ja oppisopimus-toimiston kanssa, jotta työllistäminen olisi yrittäjälle mahdollisimman helppoa.

+ HYÖDYT

Sosiaalisten kriteerien käytöllä voi olla suuri ohjaava vaikutus työpaikkojen luomiseen niin nuorille, osatyökykyisille, pitkäaikaistyöttömille, vammaisille kuin ikääntyneillekin työntekijöille. Sosiaalisten kriteerien käytön vaikutukset voivat olla tuntuvia kunnallisessa sosiaali- ja työllisyyspolitiikassa. Sosiaalisten näkökulmien huomioimisella on mahdollista lisätä sekä työtä että hyvinvointia. Julkisilla hankinnoilla voidaan edistää kestävää kehitystä valitsemalla sellaisia palveluntuottajia, joilla on suotuisa yhteiskunnallinen ja sosiaalinen vaikutus.

! HUOMIOI

Sosiaalisten näkökulmien toteutumisessa tärkeää on poliittinen tahtotila, joka tarkoittaa sosiaalisten näkökulmien ymmärtämistä, määrittelemistä ja erityisesti niihin sitoutumista. Erityisen tärkeää ovat myös strategiset päämäärät ja tavoitteet, jotta hankintojen soveltaminen käytännössä sujuu. Kunten myös niin monessa muussa, myös sosiaalisten kriteerien hyödyntämisessä on tärkeää oppia käytännön kokemuksista ja hyödyntää kehittämisessä opittuja tietoja. Tärkeää on, että hankintoja tekeville tahoille ja sopimuskumppaneille on ohjeistusta ja neuvontaa tarjolla sosiaalisten kriteereiden toteuttamisesta.

Paree pienikin
peruna
kun tyhjä fati.

7 Bon Appetit!

Yleisreseptinä voi todeta, että pitkään työmarkkinoilta poissa olleet työnhakijat tarvitsevat työnhaun tueksi henkilökoh- taista ja osaavaa ohjausta. On tärkeää, että työnhakijan kaikki osaaminen tunnustetaan ja rekisteröidään. Työnhakijoilta saa- tujen palautteiden pohjalta myös se, että heitä oikeasti kuun- nellaan, on kannustava ja tärkeä tekijä polkua suunniteltaes- sa. Työnhakijaa ei saa jättää sivurooliin!

Työllisyydenhoidon mallit ja toimintatavat ovat hyvin eri- laisia eri puolilla Suomea. Yhdellä alueella toimiva malli ei välttämättä toimi toivotulla tavalla toisella alueella. Lainsää- däntö luo myös toiminnalle tietyt raamit. Jokaisen toiminta- alueen on rakennettava omiin lähtökohtiinsa, vahvuuksiinsa, osaamiseensa ja tarpeisiinsa perustuva malli. Muiden koke- muksista ja toimintatavoista voi kuitenkin oppia, saada ideoi- ta ja rohkaistua kokeilemaan jotain ihan uudenlaista.

Ensimmäinen askel oikeaan suuntaan on se, että eri toi- mijat laativat yhdessä tiekartan työllisyyttä edistävästä palve- luista alueella. Tiekartan piirtäminen on ehdoton edellytys tehokkuuden ja vaikuttavuuden lisäämiseksi. Sen avulla tun- nistetaan oman alueen tarjoamat mahdollisuudet ja löydetään kehittämiskohteet. Karttahaarjoitus auttaa selkeyttämään eri toimijoiden rooleja ja sen avulla voidaan varmistaa, ettei teh- dä päällekkäisiä asioita.

Oikean strategian luominen on tärkeää ja se vaikuttaa on- nistumiseen merkittävästi. Nopeaa ratkaisua työllisyyden pa- ranemiseksi ei ole nähtävissä. Pitää muistaa, että hyödyt eivät useinkaan ole nähtävissä tässä ja nyt, vaan hieman pidem- mällä aikajänteellä. Vastuullisella työllisyydenhoidolla aikaan-

Tulevaisuus tulee.
Me voimme päättää
mihin se menee.

saadaan kokonaistaloudellisesti parhaimmat tulokset. Yhteis- työtä ja toimintaa on myös hyvä arvioida yhdessä sovituin väliajoin.

Vaikka toimijat pyrkivät tekemään yhteistyötä, yhteistyö- hön perustuvassa toimintamallissa ovat liian usein esteenä or- ganisaatioiden väliset raja-aidat. Yhdessä sopimalla, järjestel- mää selkeyttämällä ja prosessin kokonaishallintaa lisäämällä voidaan selvästi parantaa asiakaslähtöisyyttä, vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta.

Työllisyyden edistämisen parissa toimiville työhyvinvoin- ti ja jaksaminen ovat erityisen keskeisiä asioita. Verkostoitu- misen ja keskinäisen yhteistyön avulla voidaan kehittää uusia toimintoja ja palveluja sekä tukea luovuutta ja lisätä käytös- sä olevia voimavaroja resurssija yhdistämällä. Parhaimmil- laan onnistunut verkostoituminen on kokemusten jakamis- ta, oppimista toisilta, vertaistukea ja kannustamista sekä tukea omaan jaksamiseen.

Tehdään parhaamme yhteisten tavoitteiden saavuttami- seksi. Työttömyyttä ei saa hyväksyä!



8 Liitteet

Totta vai tarua?

Palkkatuen hakeminen on liian byrokraattista?

TARUA

Jos byrokraattisuudella tarkoitetaan sitä, että palkkatukea tulee hakea ja sen myöntämiseen liittyy tiettyjä edellytyksiä, on hyvä muistaa, että palkkatuki on harkinnanvarainen valtionavustus, eikä sitä myönnetä ja makseta ns. automaattisesti. Hakumenettelyä on kevennetty ja työnantaja voi hakea palkkatukea sähköisesti. TE-toimisto tutkii tuen myöntämiseen liittyvät työnantajaa koskevat tiedot viran puolesta eikä työnantajan tarvitse enää toimittaa tietoja hakemuksen liitteeksi. Myös palkkatuen maksatusta voi hakea sähköisesti.

Kunnan kannattaa järjestää työllistymistä edistävät palvelunsa itse?

OSITTAIN TOTTA

Kunnat tekevät yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa, koska kuntien ei ole järkevää ja taloudellista tehdä kaikkea itse. Yhteistyö tuo synergiaetuja ja on keskeinen keino turvata ja järjestää palveluja. Kolmannen sektorin toimijoilla on merkittävä rooli palvelujen tuottajana sekä uusien tuen muotojen kehittäjänä. Työllisyyttä edistävien palveluiden turvaaminen edellyttää kunnilta yhä lisääntyvää yhteistä järjestämisvastuuta ja tuotantotapaa. Laadukkaiden palvelujen ja niiden saatavuuden varmistamiseksi tarvitaan valmiutta sektorirajojen ylittämiseen kuntien sisällä ja niiden välillä sekä muiden toimijoiden kanssa.

Rohkeus on sitä,
että pelkää kuollakseen
ja satuloi ratsun kuitenkin.

Pienessä kunnassa on helpompaa järjestää palveluja kuin isommassa?

OSITTAIN TOTTA

Pienessä kunnassa koko palveluverkosto tunnetaan ja on vähemmän byrokratiaa. Siellä asioita voi olla mahdollista hoitaa nopeammin ja tehokkaammin. Pienemmällä kunnalla ei välttämättä kuitenkaan ole samanlaisia resursseja järjestää palveluja kuin suurella. Suuremmassa kunnassa tulee erityisesti huomioida, etteivät asiakkaat jää etäisiksi.

Sosiaalisten kriteerien käyttö julkisissa hankinnoissa on vaikeaa?

TARUA

Hyviä ja rohkaisevia kokemuksia sosiaalisten kriteerien käytöstä löytyy eri puolelta Suomea. Hankintalaki antaa mahdollisuuden ottaa hankintatoimessa huomioon työllisyyteen, työoloihin ja heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistymisen edistämiseen liittyviä tekijöitä. Sosiaalisten kriteeri-

en käytöllä voi olla suuri ohjaava vaikutus työpaikkojen luomiseen nuorille, osatyökykyisille, pitkäaikaistyöttömille ja ikääntyneille työntekijöille. Tietoisuutta sosiaalisten kriteerien käytön tuomista mahdollisuuksista on tärkeää lisätä hankinnoista päättävien elinten ja potentiaalisten tuottajien sekä myös heikommassa työmarkkina-asemassa olevien ryhmien parissa työskentelevien keskuudessa.

Työllisyydenhoidon onnistumisen tärkein mittari on aktivointiaste?

TARUA

Aktivointiaste kertoo siitä, kuinka suurelle osalle työttömistä on tarjottu työllistymistä edistäviä palveluja. Korkea aktivointiaste ei takaa sitä, että tarjottavat palvelut ovat laadukkaita. Kun työttömän kanssa sovitaan työllistymistä edistävästä palvelusta, tulee palvelulle aina asettaa joku konkreettinen tavoite, esimerkiksi työllistyminen, opiskelu tai kuntoutus. Tärkeää on, että työllistymisprosessi suunnitellaan työmarkkinat ja potentiaalinen työpaikka huomioon ottaen.

Kunnat maksavat sakkoa pitkäaikais-työttömistä?

TARUA

Kunta ei maksa sakkoa työttömistä vaan rahoittaa lakiin perustuen osan pitkään työttömänä olleiden työnhakijoiden työttömyysturvaan kuuluvasta työmarkkinatuesta. Kunnan kannattaa mahdollisuuksien mukaan edistää kuntalaisien työllistymistä ja pyrkiä taantumankin oloissa ylläpitämään työttömien työelämävalmiuksia. Kuntalaisille työ luo hyvinvointia ja työttömyyden poistaminen kunnasta on parasta kuntatalouden hoitoa. Pitkittyvä työttömyys tulee niin kunnille kuin koko yhteiskunnalle monin eri tavoin kalliiksi.

Kunnan on edullisempaa siirtää pitkään työmarkkinoilta poissaollut työnhakija kokonaan toimeentulotuen piiriin?

TARUA JA TOTTA

Lyhyellä tähtämellä kunnalle voi olla taloudellisesti edullisempaa maksaa pitkittyneesti työttömien henkilöiden perusturva asumistukea lukuun ottamatta kokonaan toimeentulotukena. Tutkimukset kuitenkin osoittavat, että pidemmällä aikavälillä sekä pitkittynyt työttömyys että toimeentulotuki-asiakkuus lisäävät köyhyyttä ja syrjäytymistä, mikä vaikuttaa esimerkiksi terveys- ja hyvinvointierojen kasvuun ja muiden hyvinvointipalvelujen tarpeeseen. Jokaiselle pitkään työmarkkinoilta poissaolleelle tulisi etsiä oikeanlaiset palvelut ja oikeanlainen etuus, jotta työttömän työ- ja toimintakyky säilyy vähintään entisellä tasolla tai jopa paranee. Ennaltaehkäisyyn panostaminen on kokonaistaloudellisesti aina edullisempaa kuin pitkittyneiden syrjäytymiskierteiden katkaiseminen.

Työttömän ei kannata ottaa lyhyttä työkeikkaa vastaan?

TARUA

Työttömyysturvassa ja toimeentulotuessa sekä vuoden 2015 aikana myös asumistuessa on palkkatuloihin liittyvä suojaosa. Suojaosa tarkoittaa, että jokainen työtön voi ansaita tietyn määrän palkkatuloa ilman että hänen perusturvansa alenee. Pienenkin työn vastaanottaminen pääsääntöisesti lisää henkilön käytettävissä olevia tuloja. Lisäksi kaikenlainen työn tekeminen tuo työkokemusta, avaa ovia työelämään ja pitää kiinni työmarkkinoilla.

Kiireisenkin työrupeaman keskeltä kannattaa osallistua verkostotapaamisiin?

TOTTA

Jos tekemisen summa kasvaa liian suureksi ja soppaan heitetään vielä täydellisyyden tavoittelu, elämään alkaa luikerrella riittämättömyyden tunteita. Ja kun ihminen sitten yrittää venyä tekemällä lisää, voi ylikuormitus johtaa jopa uupumiseen. Vaikeiden ja haasteellisten asioiden parissa työskennellessä on erityisen tärkeää ylläpitää toimivia, vuorovaikutukseen perustuvia ammatillisia suhteita muihin toimijoihin. Verkostotapaamisissa on mahdollista saada tukea omalle työlle, voi vaihtaa kokemuksia ja hyödyntää erilaisten toimijoiden osaamista sekä näkemyksiä. Kokemusten ja ajatusten vaihto mahdollistaa yhteisten asiakastyön rajapintojen tiedostamisen ja näkyväksi tulemisen. Toimiva yhteistyö palkitsee ja **voimaannuttaa**.

Älä ehkä kokeile tätä -muistilaput



52

Kuntakokeilun verkostofoorumin satoa 7.4.2014

Hyödyllisiä ja arvokkaita ajatuksiaan käsikirjaan antoivat

Anttila Outi, Helsinki
Eloranta Satu-Sisko, Joensuu
Hakala Riitta, Kemi
Harri Halttunen, Jyväskylä
Heikkinen Pekka, Hämeen TE-toimisto
Heiniola Suvi, Turku
Heinonen Juha, Kuhmo
Heiskanen Arja, Varkaus
Hirvonen Tuula, Pohjois-Karjalan TE-toimisto
Hokkanen Raimo, Uudenmaan TE-toimisto
Hyttinen Kai, Kainuun TE-toimisto
Jauhiainen Sirpa, TE-toimisto
Jäppinen Marja, Imatra
Kallio Riitta, Lapin TE-toimisto
Kiiski Kati, Lappeenranta
Kilponen Lasse, Kajaani
Kinnunen Satu, Raahe
Kuikka Sami, Lahti
Laaksonen Kari, Uudenmaan TE-toimisto
Laine Päivi, Satakunnan TE-toimisto
Lankoski-Raitio Päivi, Pori
Lehtola Pirjo, Rovaniemi
Lepistö Pentti, Varsinais-Suomen TE-toimisto
Lindholm Sanna, Espoo
Makkonen Maire, Etelä-Pohjanmaan TE-toimisto
Makkonen Tapio, Uudenmaan TE-toimisto
Manssila Sonja, Hamina
Matilainen Anne, Vantaa
Melkko Marita, Lahti
Meyer-Jokiranta Sonja, Seinäjoki

Mirka Launonen, Kuopio
Muhonen Ritva, Savonlinna
Niemi Virpi, Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto
Ohtonen Osmo, Kainuun ELY-keskus
Parkkonen Eija, Pohjois-Savon TE-toimisto
Paulaniemi Tarja, Pirkanmaan TE-toimisto
Peltomaa Ilkka, Valkeakoski
Perttunen Caritta, Uudenmaan TE-toimisto
Pirskanen Päivi, Etelä-Savon TE-toimisto
Pitkänen Pentti, Kaakkois-Suomen TE-toimisto
Pöntinen Päivi, Keski-Suomen TE-toimisto
Rantala Heikki, Hämeenlinna
Rantalainen Jussi, Turku
Rautio Sanna, Oulu
Rimpeläinen-Karvonen Marita, Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto
Ritvonen Mervi, Kokkola
Räisänen Helena, Varkaus
Saarenpää Hilikka, Etelä-Pohjanmaan TE-toimisto
Selin-Mynttinen Marianne, Uudenmaan TE-toimisto
Soppi Kati, Keuruu
Sykkö Matti, Pohjanmaan TE-toimisto
Tervo Keijo, Pohjanmaan TE-toimisto
Toivettula Timo, Hämeen TE-toimisto
Toivonen Mari, Tampere
Valima-Bamberg Pirjo, Pohjois-Karjalan TE-toimisto
Vallius-Hyttinen Marjo, Lieksa
Vikman Tarja, Hämeen TE-toimisto

Lisätietoja Työllisyyden kuntakokeilun hankkeista:
www.kunnat.net/kuntakokeilu



Toinen linja 14, 00530 Helsinki
Puh. 09 7711, www.kunnat.net



TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ
ARBETS- OCH NÄRINGSMINISTERIET
MINISTRY OF EMPLOYMENT AND THE ECONOMY