

INKA Satakunta –

Monialaisen uraohjauksen ja työhönvalmennuksen kehittämispäivä 15.10.2018 – Raportti

INKA Satakunta järjesti 15.10 yhteistyössä SATAOSAA-hankkeen kanssa Monialaisen uraohjauksen ja työhönvalmennuksen kehittämispäivän Porissa – paikalla oli laajasti työhönvalmennuksen tehtävissä toimivia ja niistä kiinnostuneita satakuntalaisia. Iltapäivällä puhuttiin tuetun työllistymisen mallista monesta eri näkökulmasta – tutkimukseen perustuvasta tiedosta, käytännöstä ja kehitettiinpä uuttakin. Tässä poimintoja päivän annista ja siitä virinneistä keskusteluista INKA Satakunnan sidosryhmien kanssa.

Mikä ihmeen IPS – mitä tällä tarkoitetaan?

Tutkija Jaakko Harkko (Helsingin yliopisto) esitteli näyttöön perustuvaa työhönvalmennusmallia IPS-toimintamallia. Tässä toimintamallissa lähdetään aina siitä, että kaiken toiminnan tavoitteena on työllistyminen avoimille työmarkkinoille, ei kuntoutuminen sinällään. Idea perustuu nopeaan työn etsintään ja siihen, että työllistymisen tukena on aina työvalmentaja, joka tukee asiakasta tarpeen mukaisesti. Lisäksi monialaiset palvelut ovat asiakkaan helposti saatavilla ja eri alojen yhteistyö on olennaisen tärkeässä roolissa. IPS-toimintamallissa työhönvalmennus sisältää osaamisen tunnistamisen ja työnhakusuunnitelman tekemisen, tuen työnhaussa asiakkaan tarpeiden mukaisesti, työsuhde varmistetaan ja tuetaan asiakasta työssä mikäli tarpeen.

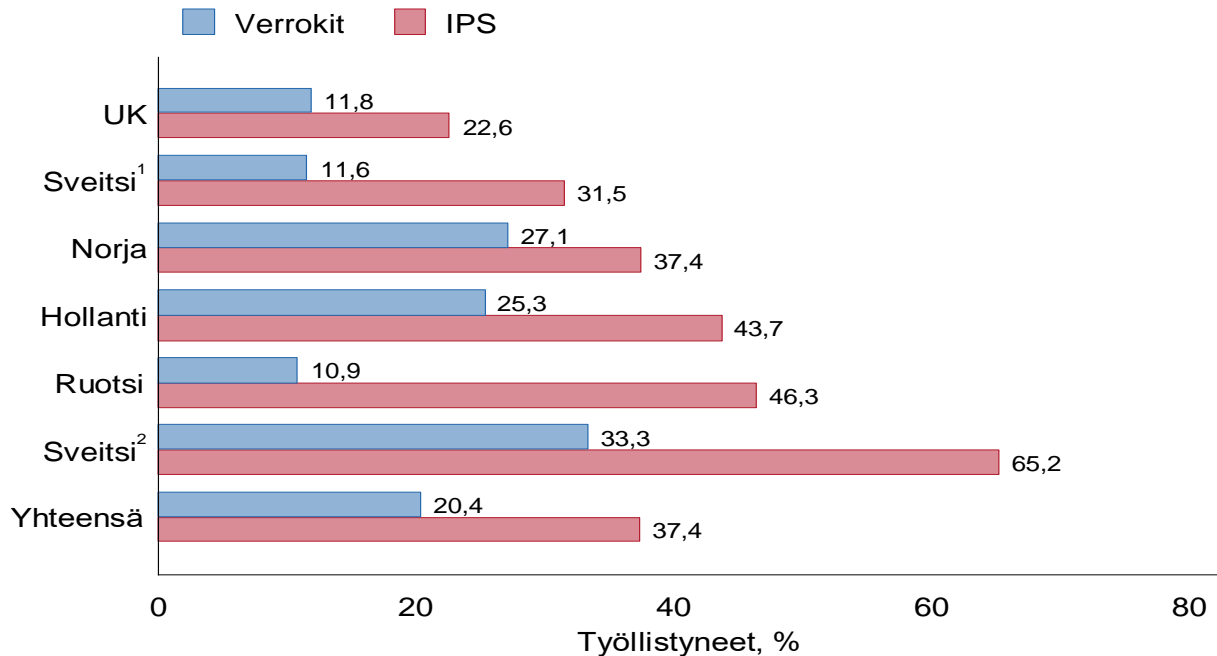
IPS:n ideaan kuuluu arviointi – toiminnan laadun seuranta

IPS:n ideaan kuuluu 25 kohtainen asteikko, jonka avulla arvioidaan asiakaspalvelua, henkilöstöasioita ja organisaation toimintaa. Kaikki tämä perustuu kansainvälisten ja suomalaisten tutkimusten yhdistämiseen – toimintamallilla on saatu selkeästi hyviä tuloksia. Toimintamallin avulla voidaan saavuttaa jopa kaksinkertaisesti paremmat tulokset kuin muutoin olisi mahdollista. Erityisesti mielenterveyskuntoutujilla malli on todettu toimivaksi ja heidän ovat Suomessa varsin suuri osatyökykyisten asiakasryhmä. Työllistymisen lisäksi asiakkaan tulot voivat parantua, itsetunto ja elämänlaatu kohentua. Kustannuksiltaan malli on saman tyyppinen kuin muut ammatilliset palvelut, mutta tuloksellisuus on kolme kertaa suurempi kuin verrokkipalveluissa.

IPS-malli Ruotsissa, Norjassa ja Belgiassa

IPS-mallissa on työnetsintään erikoistuneita työhönvalmentajia ja oleellista on, että asiakkaan palvelupolkua seuraa selkeästi tähän vastuutettu henkilö. Vaikka malli on todettu selkeästi toimivaksi – vain harvat työikäiset mielenterveysongelmaiset pääsevät IPS-mallin mukaiseen palveluun. Tämä johtuu monista eri tekijöistä kuten rahoituksen monikanavaisuudesta, hallinnollisten vastuiden erillisyydestä, sosiaaliturvajärjestelmän yhteensopimattomuudesta, arvoista ja organisaatioiden toimintakulttuureista. Ruotsissa malli on otettu käyttöön 2013 ja Norjassa on tehty samaan aikaan pilottihankkeita toimintamallista. Norjassa työntekijät ovat erikoistuneet tiettyihin asiakasryhmiin ja myös resurssit eri asiakasryhmille vaihtelevat. Tulokset ovat olleet hyviä ja toimintaa laajennetaan. Belgiassa on alkamassa laaja kansallinen kokeilu IPS-mallista.

IPS-mallin vaikuttavuus 2010-luvulla Euroopassa tehdyissä verrokkitutkimuksissa



Sveitsi¹ = Viering et al. 2011. Sveitsi² = Hoffman et al. 2014

IPS Suomessa

Suomessa työhönvalmennusta on toteutettu 1990-luvulta alkaen Kelan työeläkelaitosten ja te-hallinnon toimintana sekä kuntien ja kuntayhtymien toimesta ja sitä kehitetään erityisesti ESR-rahoitteisissa projekteissa ja kehittämishankkeissa. Kustannukset jakautuvat työhönvalmentajien ja heidän esimiestensä palkkakustannuksiin sekä hankkeeseen integroituun tutkimus- ja kehittämistoimintaan.

Ideaalitapauksessa rahoituksesta vastaisi yksi valtakunnallinen toimija, kuten sosiaali- ja terveysministeriö tai Kela, jolloin palveluiden integraatio voi toteutua. Mallin toteuttaminen ehdotetulla tavalla ei edellytä lainsäädäntöuudistuksia. Tärkeää on asiakkaiden toimeentuloetuuksien jatkuvuus ja kannusteet eri toimijoille.

Kehittämispäivän innovointipajoissa keskusteltiin päivän aiheista ja neljästä kehittämisteemasta. Keskustelu oli vilkasta ja ideoita sekä mielipiteitä jaettiin. Tässä koontia keskusteluista.

Ryhmätehtävä 1. Tuetun työllistymisen malli & asiakkaiden segmentointi/ryhmät

Kysymys: Tuetun työllistymisen mallista hyötyvät hyvin monenlaiset asiakkaat erilaisilla taustoilla. Tulisiko asiakkaita jaotella eri ryhmiin palveluissa, jotta heidän asiansa etenisi optimaalisesti eli heitä palvelevat asiantuntijat/yritykset erikoistuisivat tiettyihin asiakasryhmiin? Jos näin- millaisia nämä ryhmittelyt voisivat olla, miksi?

Pohdinta: Ryhmässä tuli esiin erilaisia asiakasryhmiä, jotka hyötyvät tuetun työllistymisen mallista. Näitä ovat esim.

- Nepsy-asiakkaat
- Vammaispalveluiden asiakkaat
- Maahanmuuttajat
- Mielenterveyskuntoutujat
- Päihdekuntoutujat
- Nuoret/opiskelijat
- jne.

Asiakkaiden segmentointia mietittiin ryhmissä sekä asiakkaiden, että asiantuntijatyön kehittämisen näkökulmista. Ryhmässä todettiin, että jaotteluja voidaan tehdä erilaisiin asiakasryhmiin, mutta usein asiakas hyötyy ryhmätoiminnoissa juurikin monimuotoisuudesta. Esimerkiksi kielitaito karttuu maahanmuuttajilla parhaiten, kun ryhmässä on mukana suomenkielisiä – kun ryhmässä suomen kieltä on pakkokin käyttää, kielitaito kehittyy nopeammin. Ryhmissä keskusteltiin myös siitä, että asiakkailla on usein monia eri ongelmia, joten tiukat rajat ryhmille ovat myös tästä näkökulmasta haastavia. Lisäksi palvelujen järjestäminen/tuottaminen erikseen pienille asiakasryhmille voi olla haasteellista eikä näin ollen välttämättä kustannustehokasta. Toisaalta asiantuntijoiden keskittyminen tiettyihin asiakasryhmiin voisi tuoda mukanaan erikoistumista ja ammatillisen osaamisen syventymistä. Toisaalta tuotiin esiin, että erilaiset asiakkaat tuovat työhön vaihtelua ja tiimi- tai parityökin voi olla hedelmällistä kun työhön liittyvistä asioista voi keskustella ja jakaa ideoita ja ajatuksia.

Ryhmässä todettiin myös, että asiakastyötä voidaan pilkkoa osiin myös palvelutuotteiden mukaan, joista asiakas voisi ihannetapauksessa valita itselleen ja tilanteeseensa parhaiten sopivan. Esim. pajatoimintaa voisi olla mahdollista tuottaa (isommissa kunnissa/alueilla) aihepiireittäin tai työhönvalmennuksen palveluja voitaisiin tuottaa elementteittäin, esim. CV:n rakentaminen / osaamisen tunnistaminen voisi olla palvelukokonaisuus jne. Toisaalta todettiin, että asiakkaat arvostavat jatkuvuutta – sitä, että sama henkilö kulkee rinnalla pidemmän aikaa. Palvelusta toiseen siirryttäessä asiakas voi pudota palvelupolulta monesta eri syystä ja samalla asiakas voi pudota polulta kohti työelämää. Esimerkiksi jos asiakas on saanut monialaista tukea opiskeluaikanaan, voi olla haastavaa selvittää yksin valmistumisen jälkeen. Hän voi ilmoittautua palveluihin, mutta hän lopettaa jostain syystä niiden käyttämisen, etenkin jos kukaan ei seuraa ja kannusta asiakasta palvelupolulla.

Ryhmissä mietittiin myös lyhyesti, millaisia palveluja voidaan tuottaa sekä ryhmissä että yksilöllisinä palveluina. Näitä voisivat olla mm:

- Osaamisen kartoittaminen yksilötyö/ryhmätyöskentely
- CV:n laatiminen yksilötyönä/ryhmätyönä
- Työpaikalla tapahtuva työhönvalmennus yksilö/ryhmätyönä (useita tuettavia samassa työpaikassa)
- jne.

Ryhmätehtävä 2. Tuetun työllistymisen malli & Osaaminen esiin

Kysymys: Miten saadaan asiakkaan kiinnostukset ja osaaminen esiin – jos asiakkaan osaamista kartoitetaan CV:tä varten, millaisia asioita tulisi selvittää ja miten?

Pohdinta: Porin klubitalon johtaja Teppo Palonen toi aamupäivän esityksessään esiin, että klubitalotoiminnassa pidetään tärkeänä sitä, että luotetaan asiakkaan omaan motivaatioon ja käsitykseen omista mahdollisuuksistaan. Jos ne eivät ole realistisia, se selviää kyllä asiakkaalle aikanaan. Toisinaan asiakkaat siis yli- tai aliarvioivat omat osaamisensa ja kykynsä, mutta asiakkaan kuntoutumisen kannalta on todella tärkeää kunnioittaa asiakkaan omaa motivaatiota, tavoitteita ja käsityksiä osaamisistaan. Kuntoutuminen perustuu kuntoutujan myönteiseen käsitykseen itsestään, joten sitä tulee kasvattaa kaikin keinoin. Myös Birgitta Kause painotti omassa esityksessään sitä, että kuntoutuminen lähtee aina uskosta asiakkaan kykyihin kuntoutua ja asiakas etenee tavoitteissaan aina varmemmin, jos asiakas saa itse löytää oman tiensä. Vaikka tulee yrittämissä ja erehdyksiä, asiakkaan minäpystyvyyden kehittyminen syntyy oman tilanteensa hallinnan tunteesta ja näin ollen tie kohti voimaantumista ja työllistymistä vahvistuu.

Siksi keskusteluissa pidettiin järkevänä tapana toimia, että ei kysytä suoraan mitä **osaamisia** asiakkaalla on, vaan **pitäydytään kokemusten selvittämisessä ja siinä, mitä asiakas tekee mielellään**. Näin saadaan luottamus helpommin syntymään ja asiakas vapautuu miettimään omia vahvuuksiaan eikä ”rimakahu” yllätä. Kun keskustelu on mahdollisimman vapaamuotoista ja rentoa, epämuodollisesta osaamisesta on helpompi puhua ja todelliset taidot saadaan esiin (ja samalla ylläpidetään asiakkaan motivaatiota ja minäkyvykkyyden tunteita). Taitoja on myös hyvä selvittää keskustellen yksinkertaisemmista taidoista kohti monimutkaisempia taitoja. Näin asiakas kokee onnistumisia ja saa myönteistä palautetta ja keskustelu etenee jouhevasti.

Ryhmässä pohdittiin erilaisia tapoja tuoda osaamisia esiin työnhakua varten. Vaihtoehtoina perinteiselle osaamisen luettelemiselle pidettiin tarinanmuotoista CV:tä. Siinä esitellään persoona ja hänen ominaispiirteensä ja vahvuutensa. Toisena uudenlaisena mallina tuotiin esille videonnit – niitä voidaan tehdä itse, joko haastattelunomaisesti, mainoksenomaisesti tai videona, jossa ei haastateltava puhu vaan ”kertoja” selostaa tarinaa tai se on tekstitetty. Mietittiin myös erilaisia tapoja toteuttaa videointeja. Joissakin kunnissa on mediapajoja, joissa tällaisia voidaan tehdä. Yhteistyömahdollisuuksia voisi selvittää myös oppilaitosten kanssa tai jos osaamista löytyy – myös kännykkäkameralla saa paljon itsekin aikaan. Videon tekemisen voi myös järjestää kuntouttavalle asiakkaalle osatutkinnon suorittamisena esim. Valo-valmennuksen kanssa yhteistyössä tai suoraan oppilaitoksen kanssa sopimalla.

Tässä esimerkkilistaa osaamisista, joita asiakkaalla voi olla ja joita voi kuvata kirjallisesti tai videotallenteena

1. Työelämän pelisääntöjen osaaminen

- Myönteinen asenne uuden opettelemiseen
- Rohkeus kokeilla uusia/erilaisia asioita
- Sinnikkyys - jatkaminen vaikka tuleekin välillä takaiskuja/haasteita
- Saapuminen työpaikalle oikeaan aikaan
- Lähteminen työpaikalta oikeaan aikaan
- Tervehtiminen
- Aikataulujen hallinta yleisesti
- Sosiaaliset taidot
- Siisteys/pukeutuminen
- Vastuun ottaminen / tehtävien vieminen loppuun

2. Harrastukset

- Mitä asiakas harrastaa nyt?
- Aiemmat harrastukset?
- Mitä taitoja näistä on kertynyt – kuvaillaan tarkemmin sisältöjä/taitoja

3. Kielitaito

- Mitä kieliä asiakas osaa ja arvioidaan sanallisesti osaamisen tasoa, osaako esim. kaupassa käynnin sanaston, pystyy lukemaan sanomalehteä vai osaako kirjoittaa/puhua sujuvasti
 - puhuminen
 - kirjoittaminen
 - viittomakieli

4. Digiosaaminen:

- Some & Youtube
 - Mitä kanavia käyttänyt (Facebook, Instagram, Twitter, Snapchat, LinkedIn, joku muu, mikä?
 - Onko oma Youtube-kanava? Miten käyttää sitä?
 - Miten käyttänyt em. kanavia
- Hyötyohjelmat:
 - Mitä (Microsoftin) ohjelmia käyttänyt: Word, Excel, Powerpoint, Paint, joku muu mikä? Internetin käyttö?
 - Muut ammattikäyttöön tarkoitettut ohjelmistot: Autocad, varastonhallintaohjelmat, Photoshop tai muut kuvankäsittelyohjelmat, videoiden editointiohjelmat, jne.
- Koodaaminen tai kotisivujen tekeminen
 - Mitkä alustat ja ohjelmointikielet?
- Valokuvaaminen/videointi
 - Omat välineet? Mitä välineitä osaa käyttää esim. GoPro-osaaminen.
- Muut digiosaamiset, joita ei tässä tullut esiin

5. Eläinten kanssa toimiminen

- Nykyiset tai entiset lemmikit / kotieläimet / eläinten hoitokokemus

6. Ryhmän ohjaamisen taidot:

- Aiempi kokemus lasten ohjaamisesta (harrasteryhmät, päiväkotit jne.)
- Aiempi kokemus aikuisten ohjaamisesta (harrasteryhmät, kouluttaminen jne.)
- Aiempi kokemus vanhusten ohjaamisesta (harrasteryhmät, työskentely hoivakodissa jne.)
- Aiempi kokemus erityisryhmien ohjaamisesta (harrasteryhmät, työskentely nuorisokodissa, vammaispalveluissa, jne.)

7. Työkokemus / kesätyökokemus / TET-paikat

8. Ammatillinen osaaminen / osatutkinnot / tutkinnot

- Suoritetut tutkinnon osat/kokonaiset tutkinnot – mikä/mitkä?
- Onko täydennysopintoja/muuntokoulutusta – korttikoulutus; esim. hygieniapassi tulityökortti, VOS-koulutus jne. mikä?

9. Ajokortit – jos on millaisia ne ovat? (mopokortti, traktorikortti, yhdistelmä-ajoneuvo jne.)

10. erilaisten laitteiden/koneiden käyttökokemus – kuvataan tarkemmin

11. jne.

Ryhmätehtävä 3. Tuetun työllistymisen malli & digipalvelut

Millaisia digipalveluja asiakkaalla tuetun työllistymisen mallissa voitaisiin tulevaisuudessa käyttää? Kuvaile palvelu ja/tai asiakasryhmä tai palvelutilanne, mikä väline, puhelin, some-kanava, tabletti, tietokone, älylaite jne.

Pohdinta: Ryhmäkeskustelussa todettiin, että digipalvelut voivat olla tukena tuetun työllistämisen mallissa. Tarvitaan kuitenkin ehdottomasti edelleen myös face to face -palveluja.

Sovellukset voisivat toimia esim. muistuttajina tapaamisista tai apuna seurattaessa asiakkaan palvelupolkua. Ryhmässä pidettiin tärkeänä, että seurataan käyttäkö asiakas niitä palveluja, joihin hänet on ohjattu. Digipalvelujen tulisi olla mahdollisimman helppokäyttöisiä – esimerkiksi asiakkaan tavoittamisessa voi toimia paremmin WhatsApp, snapchat tai puhelin, asiakkaasta riippuen.

WhatsApp tarjoaa myös vertaistuen organisoimiseen uusia mahdollisuuksia – esim. pajatyöskentelyssä voi olla paljon apua tsempeistä kavereiden kesken. Toisaalta pohdittiin myös sitä, että jos sähköisiä palveluja otetaan käyttöön, pelisäännöt tulee olla mahdollisimman kirkkaita kaikille, ettei näistä koidu haittaa. Esim. voidaan sopia, että ryhmässä annetaan vain positiivista palautetta, sanktiona esim. some-ryhmästä poistaminen väliaikaisesti jos epäasiallista käyttäytymistä tulee. Ryhmän perustaa luonnollisesti aina asiantuntija, jotta voidaan hallinnoida ryhmäpalvelun käyttöä.

Asiakkaan tuettua työllistymistä tukevat mallit vaativat myös brändäystä eli niiden tulee olla houkuttelevia (esim. feedit). Asiakas ei tule palveluun, jota hän ei koe itselleen hyödyllisenä, siksi tulee kiinnittää huomiota siihen, että palvelu ei voi olla leimaava ja asiakkaan tulee kokea tulevansa toivomallaan tavalla kohdatuksi palvelussa. Some-kanavat toimivat hyvänä brändäämisen alustana erityisesti nuorille suunnatuissa palveluissa.

Pelillistämistä tuotiin esiin esim. Kahoot. Tämän työkalun avulla voisi löytyä uudenlaisia ratkaisuja tuettuun työllistämiseen samoin kuin erilaisista visailuista. Yhteistyötä tekevien tahojen pitää saada kattavat etäkommunikaatoratkaisut, kuteen esim. Skype-yhteydet keskinäiseen vuorovaikutukseen, jotta he voivat paremmin tukea asiakasta. Myös asiakkaan pitää voida asioida Skypen tai vastaavan palvelun välityksellä silloin, kun se tarkoituksenmukaista. Tällä hetkellä toimitaan esim. kaiutinpuheluiden kautta, jos asiakas on läsnä tapaamisissa. Tärkeänä pidettiin joustavuutta, toimitaan mahdollisimman joustavasti siinä ympäristössä, joka on käytössä.

Ryhmätehtävä 4. Tuetun työllistymisen malli & uusi palvelumalli

Millaisia uudenlaisia palvelumalleja voisi tulevaisuudessa olla – tässä voidaan yhdistellä vanhoja palveluja uusiksi kokonaisuuksiksi tai innovoida täysin uusia palveluja. Ne voivat olla joko digitaalisia tai kasvokkain toteutettavia palveluja, ostopalveluja tai erilaisten palvelujen yhdistelmiä.

Pohdinta: Erilaisia kokeiluita on tehty paljon, mutta uusien palveluiden markkinoiminen on työlästä. Uudet mallit eivät siirry pysyvästi käyttöön, tämän arveltiin johtuvan siitä, että tieto ei kulje toivotulla tavalla. Tällöin haaskataan aikaa ja rahaa. Tarvitaan yli sektorirajojen tehtävää yhteistyötä. Tämän edistämiseen pidettiin hyvinä kehittämispäiviä, joissa eri tahot ovat läsnä (TE-hallinto, kunnat, päätöksentekijät yms.). Myös alueelliset erot tulisi ottaa huomioon, esimerkiksi eri kunnissa panostetaan eri asioihin. Jos jossain on kehitetty hyvä toimintamalli, olisi hyvä saada tieto tästä leviämään mahdollisimman laajasti, jotta voidaan pohtia sen sopivuutta omaan toimintaan.

Keskustelussa nousi esiin isoja teemoja, jotka vaatisivat poliittisia ratkaisuja. Voisiko esim. alemman työkyvyn omaavien työllistämistä saada verohelpotuksia (nyk. palkkatukibyrokraatia, joka toimii viiveellä), miten osittain työllistyminen olisi kannattavampaa työntekijälle (tulojen yhteensovittaminen, ulosottovelat tms. työllistymisen esteet) jne? Tämän pulman ratkaiseminen on niin haastavaa, että työtä riittää pitkälle. Tällä hallituskaudella OTE-kärkihanke pureutui näihin asioihin mm. etsimällä ratkaisua työkyvyttömyyseläkkeen ja ansioiden yhteensovittamisesta ns. lineaarisella mallilla. Siinä ansiotulorajan ylittävät ansiot pienentäisivät tasaisesti maksussa olevaa eläkettä. Lisätietoa löytyy täältä: <https://stm.fi/osatyokykyisyys/hankkeen-toimeenpano>

Työhönvalmennusta (tuetun työllistymisen malli) pidettiin hyvänä toimintamallina, mutta ryhmässä pohdittiin, sitä löytyykö tähän riittävästi taloudellisia resursseja ja kenelle palvelujen kustannukset tulevaisuudessa kuuluvat. Lisäksi todettiin, että toimivia palveluita on valitettavasti myös vajaakäytöllä; esimerkkinä Kelan palvelut. Niihin ohjautuminen tapahtuu usein liian myöhään tai toisinaan ohjaus jää kokonaan tekemättä jos palveluista ja niiden sisällöistä ei ole tarpeeksi tietoa kaikilla toimijoilla. Lisäksi todettiin, että palvelukenttä on laaja, sirpaleinen ja palvelut muuttuvat jatkuvasti. Asiantuntijoiden on haastavaa pysyä palvelujen tasalla, joten sama ongelma on tietysti myös asiakkailla. Tähän ratkaisuja voisivat olla koulutautuminen ja viestinnän tehostaminen. Nykyisin kaikki osatyökykyisille suunnatut tukipalvelut löytyvät verkosta: <https://tietyoelamaan.fi/>

Henkilökohtaista palvelua pidettiin tärkeänä. Kuuntelu, välittäminen, tavoitettavuus ovat tärkeitä. Asiakas ansaitsee tulevansa kuulluksi. Kaikkialla tulisi olla tavoitteena hyvät, toimivat ja jatkuvasti kehittyvät palvelut.