



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - YLEMPI AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

PALVELUT TUOTTEIKSI

Varkauden seudun työpajayhdistys ry:n palveluiden
tuotteistamisen kehittäminen

TEKIJÄ/T: Tuomas Issakainen
Sosionomi YAMK/ Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Tuomas Issakainen	
Työn nimi Palvelut tuotteiksi – Varkauden seudun työpajayhdistys ry:n palveluiden tuotteistamisen kehittäminen	
Päiväys	13.4.2019
Sivumäärä/Liitteet	60/6
Ohjaaja(t) Sinikka Tuomikorpi	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Varkauden seudun työpajayhdistys ry	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Suomessa on pyritty ajamaan läpi sote- ja maakuntauudistusta, jossa sosiaali- ja terveyspalvelut siirtyisivät osittain kunnilta maakuntien hallintaan. Tämän uudistuksen myötä muun muassa työpajat joutuisivat tarjoamaan palveluitaan kilpailutuksien kautta.</p> <p>Tuotteistamisprosessissa on tarkoituksena kirjoittaa auki, eli kuvata tuotteen tai palvelun eri vaiheet työyhteisölle sekä asiakkaille ymmärrettävällä tavalla. Jokaiselle vaiheelle määritetään sisältö ja prosessi. Lopuksi eri vaiheista muodostuvalle kokonaisuudelle määritetään hinta.</p> <p>Varkauden seudun työpajayhdistys ry/Nuortenpaja on tarjonnut työpajatoimintaa varkauteilaisille työttömille nuorille kaupungin kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti vuodesta 2010. Toimintaa ei ole nähty tarpeelliseksi markkinoida muualle riittävän asiakasmäärän vuoksi. Tästä syystä Nuortenpajan tarjoamista palveluista ei ole tähän mennessä tehty tarkkoja palvelukuvauksia. Niistä on voitu sopia erikseen ja niitä on voitu muokata paikallisesti suoraan tilaajan kanssa.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistyönä, jonka tarkoituksena oli luoda Varkauden seudun työpajayhdistykselle markkinointia ja kilpailutusta varten selkeät palvelukuvaukset. Palvelukuvausten lisäksi luotiin hinnasto, jossa määritettiin palvelukohtaiset, kilpailukykyiset hinnat. Kehittämistehtävän tavoitteena oli mahdollistaa kilpailutuksiin osallistuminen sekä palvelutuotteiden käyttö markkinoinnissa. Lisäksi tavoitteena oli tuotteistamisprosessin sisäistäminen siten, että tulevaisuuden uusien palveluiden sekä tuotteiden innovointi tehdään saman mallin mukaisesti.</p> <p>Kehittämistyö toteutettiin yhdessä henkilöstön kanssa. Keskusteluissa käytiin läpi Nuortenpajan nykyiset palvelut sekä niiden käyttäjäasiakkaat eli nuoret. Nuortenpajan asiakkuudessa olevista nuorista rakennettiin kolme kuormittavuusluokkaan perustuvaa profiilia. Luokittelun perusteena käytettiin henkilökohtaisen tuen ja valmennuksen tarvetta. Tuotteistamiseen kuuluvia palvelukuvauksia varten kerättiin teoreettista tietoa niin työpajatoiminnan periaatteista kuin myös tuotteistamisen eri vaiheista. Tuotteistamisen välineeksi valittiin Valtakunnallisen työpajayhdistys ry:n (TPY) kehittämä työ- ja yksilövalmennuksen palvelukuvausmalli. Mallia muokattiin Nuortenpajan palveluille sopivaan muotoon. TPY:n mallin mukaan jokaiselle palvelulle tehtiin palvelukuvaukset. Palvelukuvauksia hyödynnetään tulevaisuudessa palvelukäsikirjana Nuortenpajan toiminnassa. Lopuksi palveluille määritettiin hinnat eri kuormittavuusluokkien mukaisesti.</p> <p>Johtopäätöksenä voidaan todeta, että kehittämistehtävä onnistui hyvin. Nuortenpajan jokainen palvelu on nyt kuvattu ja palvelutuotteille on määritetty kustannuksiin perustuva hinta. Lisäksi palvelukuvaukset saadaan koottua yhdeksi palvelukäsikirjaksi, jota voidaan laajentaa uusien palveluiden osalta tulevaisuudessa ja jota voidaan hyödyntää työn laadun varmistamisessa sekä uusien työntekijöiden perehdytyksessä.</p>	
Avainsanat palvelukuvaus, tuotteistaminen, työpajatoiminta	

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Master's Degree Programme in Management and Development for Social and Health Care Professionals			
Author(s) Tuomas Issakainen			
Title of Thesis From services to products – developing service productisation for Varkauden seudun työpajayhdistys ry			
Date	13.4.2019	Pages/Appendices	60/6
Supervisor(s) Sinikka Tuomikorpi			
Client Organisation /Partners Varkauden seudun työpajayhdistys ry			
<p>Abstract</p> <p>In Finland there has been strive for renewing healthcare and social welfare, where social- and healthservices would be transfered from towns to countys. With this renewal for example workshops need to put their services out to tender.</p> <p>The purpose of productisation is to describe different stages of production or service, so that they are undestandable for both work community and ordering customers. Every stage is defined with content and process. Finally a prize is determined for the ensemble of those different stages.</p> <p>Varkauden seudun työpajayhdistys ry/Nuortenpaja has offered workshop activites with a contract with the city of Varkaus for unemployed young people of Varkaus since year 2010. There hasn't been a need for any marketing outside the city because of sufficient number of users in the service. For that reason there hasn't been any need for exact service descriptions. It has been possible to agree on them separately and to modify them straight with the ordering client.</p> <p>This thesis was executed as a development task, in purpose of developing distinct service descriptions for marketing and tendering of Varkauden seudun työpajayhdistys. With service descriptions, there was a catalogue made with individual and competitive prizes for different services. The object of this thesis was to enable participation in tenderings and to be able to use service descriptions in marketing. Additional object was to assimilate productisationprocess so that innovating future products and services can be done with the same pattern.</p> <p>Development task was executed with the staff. Current services and user clients of Nuortenpaja were discussed open and three categorys of clientprofiles based on burdening were formed. This burdening factor was based on clients need for personal support and guidance. Theory information of principles in workshop activities and productisation was gathered for service descriptions. Description model for work and personal coaching made by National Workshop Association (NWA) became the tool for service descriptions. This model was modified to fit the needs of Nuortenpaja. For every service in Nuortenpaja was description made based on this NWA model. These service descriptions are used in the future as a servicemanual in Nuortenpaja. Finally every service had a prize determined based on burdening categorys.</p> <p>In conclusion it can be said that the development succeeded well. Every service in Nuortenpaja has been desc-ripted and prized based on running costs. And service descriptions can be gathered as one manual which can be broadend in the future with new services. It can be used to secure quality of our work and in briefing new employees.</p>			
Keywords service description, productisation, workshop activity			

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TYÖPAJATOIMINTA	8
2.1	Työpajatoiminta Euroopassa	8
2.2	Työpajatoiminta Suomessa	10
2.3	Työpajatoiminta Varkauden seudun työpajayhdistys ry:ssä	12
3	TUOTTEISTAMINEN.....	15
3.1	Tuotteistamisen teoriaa	15
3.2	Palvelun kuvaaminen	18
3.3	Tuotteistaminen työpajakentällä	19
3.4	Palvelutuotteistaminen Valtakunnallisen työpajayhdistyksen (TPY) mallin mukaisesti.....	20
3.5	Tuotteistaminen Varkauden seudun työpajayhdistys ry:ssä.....	21
4	VARKAUDEN SEUDUN TYÖPAJAYHDISTYS RY:N PALVELUT JA NIIDEN KÄYTTÄJÄT.....	22
4.1	Nykyiset palvelut.....	22
4.1.1	Toimenpiteet:	22
4.1.2	Palvelutuotteet.....	23
4.1.3	Lisäpalvelut	25
4.2	Palveluiden käyttäjät (työttömät nuoret)	27
5	KEHITTÄMISTEHTÄVÄ	28
5.1	Nuorten jako kuormittavuuden mukaan	28
5.1.1	Kädestä pitäen annettavaa tukea tarvitsevat nuoret – Luokka III	28
5.1.2	Suunnan näyttämistä tarvitsevat nuoret – Luokka II.....	28
5.1.3	Itsenäisesti asioitaan hoitavat nuoret – Luokka I.....	29
5.2	Palvelukokonaisuuksien rakentaminen	29
5.2.1	Yksilövalmennuksen palvelukuvaus	29
5.2.2	Työvalmennuksen palvelukuvaus	35
5.2.3	Kodinhuollon ohjauksen palvelukuvaus	40
5.2.4	Ryhmäpäivän palvelukuvaus	44
5.2.5	Melba ja Imba arviointimenetelmän palvelukuvaus	48
5.2.6	Neuropsykiatrinen valmennus sekä seksuaalineuvonta.....	52
5.3	palvelukokonaisuuksien hinnoittelu	56
6	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	57

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	59
LIITE 1:	61
LIITE 2	62
LIITE 3	63
LIITE 4	64
LIITE 5	65
LIITE 6	69

1 JOHDANTO

Sote- ja maakuntauudistusta on rakennettu Suomessa jo yli 10 vuoden ajan ja sen vaikutuksista eri toimialoihin on spekuloitu saman verran. Työpajakenttä ei ole ollut tässä asiassa poikkeus, huolta on herättänyt pienten toimijoiden selviäminen mahdollisissa kilpailutustilanteissa isoja toimijoita vastaan. Tästä syystä työpajatoiminnan keskusjärjestö Valtakunnallinen työpajayhdistys ry (TPY) on jo pidemmän aikaa puhunut työpajoille valmistautumisesta kilpailutuksiin palveluiden tuotteistamisella ja verkostoitumalla. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on kehittää Varkauden seudun työpajayhdistys ry:n tarjoamien palveluiden tuotteistamista.

Pienillä työpajoilla ei ole välttämättä suuria byrokraattisia hallinnollisia prosesseja muutoksissa, vaan ne pystyvät reagoimaan nopeasti ja joustavasti asiakaskentällä tapahtuviin muutoksiin. Verkostoitumalla pienet yksiköt voivat tarjota laajemmalti palveluitaan ja saada tukea toisistaan. Tämä kuitenkin vaatii sen, että eri yksiköiden tarjoamat palvelut ja ennen kaikkea niiden palvelukuvaukset istuvat keskenään ja ovat vertailtavissa.

Työpajatoiminnan tarkoituksena on auttaa ja tukea työttömiä tai työttömyysuhan alla olevia työllistymään tai hakeutumaan ammatilliseen koulutukseen. Työpajalla henkilön on mahdollista saada yksilöllistä tukea ja valmennusta työelämän valmiuksien, elämän- sekä arjenhallinnan asioihin työ- ja yksilövalmennuksen avulla (Marniemi, Pekkala, Virtanen, s.6)

Työpajatoimintaa on Suomessa ollut tarjolla vuodesta 1983 lähtien. Toiminta on laajentunut ja toimijoita on nykyään ympäri Suomea. Laajenemisen myötä 1997 perustettiin Valtakunnallinen työpajayhdistys ry (TPY) ajamaan työpajojen asiaa alueellisesti sekä valtakunnallisesti ja olemaan vaikuttajana päättäjiä suuntaan. Sote-uudistusta rakennettaessa TPY on ollut tuomassa työpajatoimintaa näkyväksi ja sen merkitystä työttömyyden hallinnassa (Ahonen-Walker, Kapanen, Pietikäinen, s.11). Varkauden seudun työpajayhdistys ry:n työpajatoiminta aloitettiin 2010 Hengitysliitto Heli ry:n alaisuudessa. Vuonna 2013 Hengitysliiton jäätyä pois taustaorganisaationa perustettiin toiminnasta vastaamaan Varkauden seudun työpajayhdistys ry, jonka alaisuudessa toiminta jatkuu tänäkin päivänä. Toiminnan tavoitteena on tarjota työpajatoimintaa 17-29 vuotiaille työttömille varkautilaisille nuorille.

Mahdollisissa tulevisissa kilpailutuksissa on tärkeää, että työpajan toiminta ja sen tarjoamat palvelut kuvataan selkeästi, tehdään toiminta näkyväksi ja osoitetaan asiakkaalle toiminnasta syntyvät hyödyt (Oulasvirta-Niiranen, Hannila-Niemelä ja Pietikäinen 2016, s.3). Pienten toimijoiden verkostoitumista helpottaa, mikäli palvelukuvaukset ovat samassa linjassa toisiinsa nähden. Tällöin asiakas/kilpailuttaja kykenee vertailemaan paremmin palvelukokonaisuutta. Tähän tarkoitukseen TPY on kehittänyt oppaan työ- ja yksilövalmennuspalveluiden tuotteistamiseksi. Oppaan mallia soveltamalla pystytään saamaan samoja elementtejä sisältäviä palvelukuvauksia työpajoilta, jolloin niiden vertailu on helpompaa.

Opinnäytetyö on kehittämistehtävä, jonka tavoitteena on luoda nykyisistä palveluista kirjalliset palvelukuvaukset sekä hinnoitella ne kilpailukykyisesti. Nyt luotavat palvelukuvaukset kootaan yhteen kansioon Varkauden seudun työpajayhdistyksen toimitiloihin, jossa se toimii markkinoinnin ohella

myös palvelukäsikirjana henkilökunnalle ja perehdytyskansiona uusille työntekijöille. Tulevaisuudessa innovoivat uudet palvelut voidaan kuvata samalla pohjalla ja liittää edelleen kyseiseen kansioon kaikkien nähtäville.

Kehittämistehtävässä työyhteistön kanssa kartoitetaan olemassa olevat palvelut, niiden prosessit sekä palveluiden käyttäjät. TPY:n malliin perehtymisen jälkeen luodaan mallin mukaiset palvelukohdattaiset kuvaukset. Käyttäjäasiakkaille luodaan kolme kuormittavuusluokkaa; ”kädestä pitäen tukea tarvitsevat”, ”suunnan näyttämistä tarvitseviin” sekä ”itsenäisesti asioitaan hoitaviin” nuoriin. Lopulta luodaan hinnasto, jossa määritetään luokkakohtaiset hinnat palveluille.

Tavoitteena on, että Varkauden seudun työpajayhdistys on kehittämistehtävän jälkeen valmis tuleviin kilpailutustilanteisiin, sekä kykenemme luomaan uusia palvelukokonaisuuksia ja kuvaamaan ne käyttöä varten. Henkilökohtaisena tavoitteena on ymmärtää tuotteistamisprosessin vaiheet sekä oppia palvelukuvausten tekeminen osana työnkuvaani. Lisäksi yhtenä tavoitteena voidaan pitää työyhteisömme tiedon jakamisen kehittämistä

2 TYÖPAJATOIMINTA

Nuorten työpajoilla ja niiden eurooppalaisissa vastineissa tuotantokouluissa ammatillisen koulutuksen ulkopuolelle jäävien ja putoamisuudessa olevien nuorien oppiminen ja ammatillinen kehittyminen tapahtuu sekä käytännön töissä, tuotteiden valmistuksessa, että valmennuksessa. Suomessa ensimmäinen työpaja perustettiin 1983 Helsinkiin. 80- ja 90-luvuilla työpajojen määrä Suomessa kasvoi suuremmista kaupungeista aina pienempiin kaupunkeihin saakka. Kasvu edesauttoi silloinen taloudellinen lama ja sen mukanaan tuoma lisääntynyt työttömyys. Tämä kasvu lisäsi tarvetta työpajakentän yhteistyölle niin valtakunnan tasolla kuin myös alueellisesti. Tätä tarvetta varten perustettiin 1997 Valtakunnallinen työpajayhdistys, joka on siitä lähtien tuonut työpajatoimintaa esille niin poliittisella kuin myös työelämän alueilla. 2017 työpajatoiminta määritettiin omaksi lukunsa uuteen nuorisolakiin.

Tuotantokoulut ovat siis eurooppalainen vastine suomalaiselle työpajatoiminnalle. Molemmissa oppiminen on sidottu työyhteisössä tapahtuvaan käytännön työhön ja ohjaukseen, johon sisällytetään myös teorian oppiminen. Valmennuksen kautta nuori oppii arjenhallinnan taitoja, valmennus tukee hänen yksilöllisiä taitojaan ja yhteisöllinen oppimisympäristö tukee hänen sosiaalista kasvuaan (Tekemällä oppimisen tarjoamat mahdollisuudet, s.3).

Niin tuotantokouluissa kuin työpajoilla lähtökohtana on nuoren tilanne. Nuoren kanssa yhteistyössä kartoitetaan hänen tilanteensa ja syyt miksi hän on tullut tuotantokouluun tai työpajalle. Tämän jälkeen nuori saa tarvitsemaansa apua ja tukea moniammatilliselta ja monialaiselta verkostolta valmentajansa koordinoimana (Tekemällä oppimisen tarjoamat mahdollisuudet, s.4).

2.1 Työpajatoiminta Euroopassa

Lähinnä Suomen työpajatoimintaa vastaavia toimintoja Euroopassa ovat ns. tuotantokoulut (production school). Tuotantokoulut ovat niitä nuoria varten, jotka kuuluvat NEET-ryhmään (**N**ot in **E**mployment, **E**ducation or **T**raining) ja tarvitsevat erilaisia polkuja koulutukseen tai työelämään (Epävirallisen oppimisen arviointi ja dokumentointi – käytäntöjä ja työkaluja). Tuotantokoulujen tarkoituksena ja tavoitteena on selkeyttää nuoren suunnitelmia, tunnistaa osaamista ja edesauttaa ammatillisessa kouluttautumisessa tai työllistymisessä. Tuotantokoulujen toiminta perustuu tekemällä oppimiseen. Nimensä mukaisesti tuotantokoulujen toiminnassa painotetaan tuotantoa ja tuotteiden tekemistä oikeille asiakkaille. Oppiminen perustuu tuotannollisen työn tekemiseen ja siinä tarvittavan teoriaopetuksen saamiseen. Opetus on työelämälähtöistä ja tavoitteena onkin mahdollistaa nuorelle työllistymispolku yritysyhteistyön kautta (Tekemällä oppimisen tarjoamat mahdollisuudet, s.3).

Tuotantokoulujen asemoituminen omien maiden koulutusjärjestelmiin vaihtelee; osassa maista tuotantokoulut ovat osa järjestelmää, jopa siinä määrin, että niillä on oikeus antaa virallisia ammatillisen koulutuksen todistuksia. Osassa maista ne toimivat itsenäisesti ja omarahoitteisesti enemmän epävirallisen oppimisen kentällä. Kaikilla kuitenkin on yhteinen tavoite: saada syrjäytymis- ja koulupudokasuhan alla oleva nuori kiinni ammatilliseen koulutukseen, työelämään ja sitä kautta myös yhteiskuntaan (Epävirallisen oppimisen arviointi ja dokumentointi – käytäntöjä ja työkaluja, s.9)

Esimerkkejä joistain Euroopan maiden tuotantokouluista

Tanskassa ensimmäiset tuotantokoulukokeilut käynnistettiin 1970-luvulla ja nykyään tuotantokoulut ovat pääasiassa valtiorahoitteisia itsenäisen koulutusmuodon edustajia. 2017 Tanskassa on 81 erilaista tuotantokoulua. Tanskan mallissa nuori voi olla tuotantokoulussa enintään vuoden mittaisen jakson. Käytännössä kuitenkin keskimääräinen jaksopituus on puoli vuotta. Tämän tuotantokoulujakson käy Tanskassa vuosittain läpi 15000 nuorta (Epävirallisen oppimisen arviointi ja dokumentointi – käytäntöjä ja työkaluja, s.21). Tanskassa kunnilla on velvollisuus tarjota tätä vaihtoehtoa alle 25-vuotiaille työttömille tai opiskeluiden keskeytymisvaarassa oleville nuorille (Michelsson, Ora, s.29).

Itävaltaan perustettiin tuotantokoulut 1990-luvun lopulla Tanskan mallin mukaisesti. Nykyään tuotantokoulut eivät kuulu viralliseen koulutusjärjestelmään, vaan niiden perustamista ja toimintaa ohjaa Itävallan sosiaalipalveluvirasto. Tuotantokoulut perustuvat tekemällä oppimiseen ja Itävallassa oppilaat keskittyvät kehittämään matemaattisia, tietoteknisiä sekä saksan kielen taitojaan. Myös yleiset työelämäntaidot kuuluvat opintoihin. Tavoitteena on, että nuori saa asiakastöiden tekemisen kautta positiivista palautetta tekemisestään sekä työkokemusta (Epävirallisen oppimisen arviointi ja dokumentointi – käytäntöjä ja työkaluja, s.13).

Ranskan tuotantokoulut ovat nykyään 14-20 vuotiaalle suunnattuja ammatillisia koulutuskeskuksia, joita Ranskassa on tällä hetkellä 17. Ranskan ensimmäinen tuotantokoulu on perustettu jo vuonna 1890. Tanskan mallista poiketen Ranskan tuotantokoulu valmistaa nuoren kahden, kolmen tai neljän vuoden jaksolla. Tämän jakson pituus määritellään yksilökohtaisesti. Ranskan tuotantokoulujen erikoispiirre on vahva yhteistyö ja kumppanuus teollisuuden yritysten kanssa. Tämä yhteistyö mahdollistaa opiskelijoille työharjoittelupaikkoja, työllistymismahdollisuuksia, tuotteiden tekemistä alihankintatöinä. Ranskan tuotantokouluissa opinnoista yksi kolmasosa on yleisiä teoria-aineita ja kaksi kolmasosaa on käytännön töiden tekemistä ja käytännössä oppimista. Ranskassa tuotantokoulut ovat Itävaltaan poiketen osa ammatillista koulutusjärjestelmää ja tuotantokoulussa voi suorittaa jopa ammatilliseen tutkintoon johtavia opintoja (Epävirallisen oppimisen arviointi ja dokumentointi – käytäntöjä ja työkaluja, s.42).

Saksassa tuotantokouluja on perustettu 1990-luvun alkupuolelta lähtien. Tällä hetkellä Saksassa on 170 tuotantokoulua, joissa vuosittain opiskelee 1700 nuorta. Saksassa tuotantokoulut kuuluvat keskeisesti koulutusjärjestelmässä koulutuksen siirtymäjärjestelmään (ammatillinen suuntautuminen, valmistautuminen ja koulutus). Saksan tuotantokoulut perustuvat myöskin pitkälti Tanskan tuotantokoulumalliin.

"Saksan tuotantokoulut perustuvat työn, oppimisen ja tuotantoprosessien vuorovaikutukseen ja niiden tavoitteena on tukea nuoria heidän osaamisensa kehittymisessä." (Epävirallisen oppimisen arviointi ja dokumentointi – käytäntöjä ja työkaluja, s.48)

Saksassa tuotantokoulujen oppilaat ovat 15-25 vuotiaita heikommassa asemassa olevia nuoria, joilla voi olla hitaampi oppimistahti. He voivat olla sosiaalisesti heikompiosaisia, koulun keskeyttäneitä, rikolliseen elämään ajautuneita ym vastaavia elämänhallintaan vaikuttavia ongelmia kohdanneita yksilöitä. Saksassa yksilöllisyys on avainasemassa tuotantokoulujen toiminnassa. Nuori voi saapua

tuotantokouluun missä vaiheessa vuotta tahansa, kun hän kokee sitä tarvitsevansa. Nuori saa yksilöllistä ohjausta ja tukea ammatillisessa kehittymisessään. Tuotantokoulujakso kestää Saksassa noin vuoden tai ammatillisen koulutuksen ollessa kyseessä kolmen tai maksimissaan kolmen ja puolen vuoden ajan.

Tuotantokoulumalli ei kuitenkaan ole käytössä kaikissa Euroopan maissa. Esimerkiksi Hollannissa opiskelija pystyy valitsemaan itse neljän erityyppisen opiskelumallin välillä teoriapainotteisesta opiskelusta käytännön läheiseen opiskeluun. Näiden lisäksi ammatillisissa oppilaitoksissa on vielä erikseen linja kaikkein heikoimmassa tilanteessa oleville, joka painottuu täysin käytännön töiden tekemiseen ilman tutkintotavoitetta (Michelsson, Ora, s.31).

Virossa koulutusta arvostetaan, mutta arvostetummassa asemassa on yleissivistävä koulutus verrattuna ammatilliseen koulutukseen. Tästä johtuen ammatillisiin opintoihin hakevien määrä on Virossa ollut alhainen ja Virossa onkin suuri määrä ihmisiä, joilla ei ole ammatillista koulutusta. Virossa ammatillisia kursseja kuuluu niin perusopetuksen kuin lukiokoulutuksen oppimäärään. Virossa käytännön läheisin opiskelumalli on tarkoitettu yli 17-vuotiaille vailla ammatillista koulutusta ja joilla ei ole realistia mahdollisuuksia suorittaa ammatillista tutkintoa normaalissa opetuksessa. Koulutus rakentuu yksilöllisesti puolesta vuodesta kahteen ja puoleen vuoteen, sisältäen vähintään puolet käytännön harjoittelua tai työtä (Michelsson, Ora, s.33).

2.2 Työpajatoiminta Suomessa

Työpajatoiminnan tarkoituksena on auttaa työttömyyden tai työttömyysuhan alla olevien työllistymismahdollisuuksia, ylläpitää työkykyä tai kouluttautumismahdollisuuksia. Työpajoilla nuorilla on mahdollisuus päästä kokeilemaan erilaisia työaloja, saada työkokemusta sekä yksilöllistä valmennusta ja tukea elämänhallinnan osa-alueille. Työpajalla nuori voi olla palkkatöissä (yleensä palkkatuella), työkokeilussa tai kuntouttavassa työtoiminnassa. Nykyään on yleistynyt myös matalan kynnyksen palveluna ns. starttijakso, joka yleensä lukeutuu kunnan sosiaalitoimen ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin. Monesti työpajat ovatkin kunnan sekä työvoimahallinnon aktivointitoimenpiteiden toteuttamispaikkoja (Marniemi, Pekkala, Virtanen, s.6).

Rahoitus työpajojen toimintaan koostuu usein pääasiassa valtion avustuksesta, kunnan maksuosuudesta sekä oman tuotannon kautta tulevasta tuotosta. Valtion rahoitus myönnetään vuosittaisen hakemusprosessin kautta valtionavustuskelpoisuuden täyttäneille työpajatoimijoille (Nuorisolaki, 5. luku, 21§). Kunnan maksuosuuden määrittäminen riippuu siitä, onko kyseessä kunnan hallinnoima työpaja vai kolmannen sektorin toimija. Käytän tässä esimerkkinä Varkauden seudun työpajayhdistys ry:tä, josta tarkemmin seuraavassa luvussa. Työpajojen toiminta perustuu tekemällä oppimiseen, sekä yksilölliseen valmennukseen. Tuotteita tekemällä kartutetaan omarahoitusosuutta joko omia tuotteita myymällä tai alihankintatöiden kautta. Joka tapauksessa nuori saa käytännön kokemusta työn tekemisestä sekä näkee käytännössä valmistamiensa tuotteiden polun markkinoille.

Suomen ensimmäisenä työpajana pidetään vuonna 1983 Helsingin kaupungin nuorisoasiakeskuksen perustamaa työpajaa. Työpaja perustettiin, että voitaisiin löytää uusia ratkaisumalleja työelämästä ja koulutuksesta syrjäytymisuhassa oleville nuorille. 1980-luvun aikana työpajoja perustettiin lähinnä suurimpiin kaupunkeihin. Työpajojen toiminta yhdisti uudella tavalla myös nuorisotyön menetelmiä sekä työhallinnon tavoitteita oikeiden töiden tekemisen ja niiden kautta avautuneiden työllistymismahdollisuuden myötä. Ensimmäisten työpajojen onnistuneet kokemukset sekä 1990-luvun lama edesauttoivat työpajatoiminnan kasvua ja uusien työpajojen perustamista, koska asiakasmäärät kasvoivat huimasti. Asiakasmäärien kasvun myötä muuttuivat myös asiakaskohderyhmät ja tätä kautta yhteistyöverkostoon tulivat mukaan yhä useammin myös sosiaalitoimistot. Uusien asiakkaiden sekä yhteistyökumppaneiden myötä myös pajojen ohjausmenetelmiä piti ryhtyä kehittämään. Ohjaustoiminta kehittyi yksilöllisempään suuntaan ja toiminnassa ryhdyttiinkin käyttämään ohjauksen rinnalla valmennus-termiä kuvaamaan pidempää, yksilöllisempää prosessia, joka rakentui asiakkaan tarpeista (Marniemi, Pekkala, Virtanen, s.8).

Työpajatoiminnan kasvun ja kehittymisen myötä kasvoi myös tarve alueellisille ja valtakunnalliselle yhteistyölle työpajakentällä. Tähän tarpeeseen perustettiin 1.9.1997 Valtakunnallinen Työpajayhdistys (TPY). Yhdistyksen toimintaperiaatteina ovat olleet vaikuttamistyö, laatu, alueellinen toiminta sekä työpaja-ammattilaisten osaamisen vahvistaminen (Ahonen-Walker, Kapanen, Pietikäinen, s.11). TPY on toiminut linkkinä ja yhteystahona paikallisten työpajojen, aluehallinnon sekä ministeriön välisessä keskustelussa ja täten auttanut työpajojen toiminnan kehittymisessä. Varsinkin nyt mahdollisen Sote- ja maakuntauudistuksen aikana TPY on omalla toiminnallaan ollut tuomassa työpajojen näkemystä uudistukseen ja koettanut saada työpajojen tarpeellisuutta esiin keskusteluissa (<https://www.tpy.fi/vaikuttaminen/>).

Yleisesti työpajatoiminta on jatkanut kehittymistään 2000-luvulla ja kohdannut samalla uusia haasteita ympäristön muuttuessa. Nykyään työpajatoimijoiden ja työpajahenkilökunnan täytyy osata löytää oikeat henkilöt asiakkaan verkostoon sekä kyetä verkostoitumaan yhteistyötahojen kanssa entistä nopeammin. Myös nopea reagointi kentällä tapahtuviin muutoksiin on elintärkeää toimijan kannalta.

"Uuden oppiminen ja muuto- sekä reagoitokyky ovat organisaatioiden elinehtoja." (Marniemi, Pekkala, Virtanen, s. 8)

Valmentautujien elämänhallinnan ja työ-/kouluttautumivalmiuksien kartoittaminen ja kohentaminen kuuluvat keskeisinä tavoitteina työpajatoimintaan. Tavoitteena on ehkäistä nuoren syrjäytymistä sekä tukea sosiaalisen vahvistumisen osa-alueella. Työpaja on monelle nuorelle ainoa konkreettinen sosiaalinen yhteisö, jossa hän saa otettua live-kontaktia toiseen ihmiseen. Nykyään on noussut käyttöön termi sosiaalinen työllistäminen, joka myös usein yhdistetään työpajatoimintaan ja siellä tehtävään työhön. Sosiaaliseen työllistämiseen sisällytetään ne prosessit, joiden avulla pyritään tukemaan nuoren elämää ja auttaa kiinnittymään työelämään; työpajalla tukimuotoina toimivat yksilö- ja työvalmennus. Yksilövalmennuksessa yksilövalmentaja auttaa valmentautujaa arjen hallinnan sekä elämänhallinnan asioissa. Monesti tämä tarkoittaa tukiverkoston rakentamista yksilöllisistä lähtökohdista. Verkostoon saattaa kuulua sosiaalitoimen, psykiatrian, kriminaalihuollon, päihdekliniikan, yms. työntekijöitä. Työvalmennuksen tarkoituksena on tukea valmentautujan työkykyä ja -valmiuksia.

Työkykyä tukemalla on tarkoitus edistää valmentautujan työllistymistä. Välineinä käytetään oikean työn tekemistä ja sen ohjaamista ja opastamista (Marniemi, Pekkala, Virtanen, s. 10).

Jo ennen TPY:n perustamista käytiin Suomessa keskustelua siitä, pitäisikö työpajatoiminta kirjata lakiin. Kuitenkin nähtiin tärkeämmäksi löytää yhteinen sävel ja ymmärrys eri toimialojen ja toimijoiden välille, koska siten pystyttiin turvaamaan toiminnan tulevaisuus. Asiasta kuitenkin jatkettiin keskustelua ja tähän liittyvä mietintö nuorten työpajatoiminnan vakinaistumisesta vauhdittivat lakiasian etenemistä. Vuonna 2006 86% työpajoista toimi vakinaisesti tai vakituoluonteisesti, tarkoittaen sitä, että työpajan ylläpitäjä oli tehnyt toiminnan vakinaistamispäätöksen tai paja oli toiminut yhtäjaksoisesti yli 10 vuotta ja 75% rahoituksesta oli muuta kuin valtionavustusta. Työpajojen asemoituminen yleisesti palvelukenttään, toiminnan muuttuminen yhä vain ammatillisemmaksi, yhteiskunnallinen kehitys ym. toimintaympäristön muutokset saivat aikaan sen, että vuonna 2017 astui voimaan uudistettu nuorisolaki (1285/2016), jossa työpajatoiminta maaritettiin kyseiseen lakiin.

2.3 Työpajatoiminta Varkauden seudun työpajayhdistys ry:ssä

Käytän tässä luvussa Nuortenpaja nimitystä kuvaamaan sekä alkuaikojen Hengitysliiton omistuksessa ollutta työpajaa, kuin myös nykyistä Varkauden seudun työpajayhdistys ry:n työpajaa. Nuorten työpajatoiminta alkoi Varkaudessa huhtikuussa 2010, jolloin Hengitysliitto Heli ry:n hallinnoimana perustettiin Nuortenpaja Nikkarintie 3:ssa sijaitsevaan hallirakennukseen. Vuoden 2010 lopulla Nuortenpajalla oli 9 nuorta, joko silloisessa työhallinnon työelämän valmennuksessa tai sosiaalitoimen kuntouttavassa työtoiminnassa. Kasvavan kysynnän vuoksi Nuortenpaja muutti suurempiin tiloihin tammikuussa 2011 Relanderinkatu 82:een, jossa toiminta jatkuu vielä tänäkin päivänä. Hengitysliitto Heli Ry omisti Varkaudessa myös Warkop Oy nimisen puusepäntehtaan, jonka kanssa Nuortenpaja on ollut luotaisessa läheisessä yhteistyössä niin hallinnon, toimistopalveluiden kuin myös alihankintatöiden muodoissa. Tästä johtuen Nuortenpajan käytännön työt ovat painottuneet puuverstaan töihin eri muodoissaan.

Vuonna 2013 Hengitysliitto päätti luopua omistusoikeudestaan Warkop Oy:stä ja samalla myös Nuortenpajan hallinnonnista. Tässä vaiheessa perustettiin Nuortenpajan toimintaa hallinnoimaan Varkauden seudun työpajayhdistys ry. Warkop Oy:n osakepääoman osti ryhmä yksityisiä sijoittajia mutta yhteistyö Nuortenpajan kanssa jatkui omistajavaihdoksesta huolimatta. Varkauden seudun työpajayhdistys ry:n hallitus muodostuu Warkop Oy:n toimitusjohtajasta, Warkop Oy:n palvelupäälliköstä, Nuortenpajan vastaavasta työvalmentajasta sekä Varkauden kaupungin edustajasta.

Nuortenpajalla käytössä olevia toimenpiteitä ovat starttivaihe, kuntouttava työtoiminta sekä työkokeilu. Näistä toimenpiteistä työkokeiluun ohjautuminen ei ole toiminut Varkaudessa työhallinnon palvelulinjauudistuksen jälkeen (Kankare, 2015) ja valtakunnallisten työpajatilastojen mukaan sama ongelma on koko pohjoissavon alueella (Aluehallistovirasto, 2017. s. 19). Palvelu-uudistuksen jälkeen työpajalle suuntautumisessa on ollut kasvavana trendinä se, että nuori tulee sisään pajalle ns. matalan kynnyksen palveluun starttijaksolle, jonka aikana nuoren tilannetta kartoitetaan ja etsitään yhteistyössä hänelle sopivin menetelmä. Suurin osa Nuortenpajalla starttijakson aloittaneista jatkaa

Nuortenpajalla kuntouttavassa työtoiminnassa. Starttijakso asemoituu kunnan palveluissa sosiaalitoimen ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin. Varkauden Nuortenpajalle ei ole työhallinnon työkokeiluun tullut ainuttakaan nuorta viimeiseen kahteen vuoteen.

Nuoren aloittaessa pajajakson Nuortenpajalla, käy yksilövalmentaja hänen kanssaan läpi tilannekartoituksen ja nuoren omat tavoitteet pajajaksolle. Tässä tilanteessa kartoitetaan myös nuoren olemassa oleva tukiverkosto sekä se, mitä lisätukea nuori kokee tarvitsevansa verkostoltaan. Yksilövalmentaja pyrkii nuoren luvalla keräämään tarvittavia tahoja mukaan nuoren elämään. Nuortenpajan yksi erikoispiirteistä on, että yhteistyöverkosto on saatu jalkautumaan työpajan tiloihin. Periaate on, että nuori saa kaikki tarvitsemansa viranomaisasiat hoidettua Nuortenpajalla työpäivänsä aikana. Tällä varmistetaan se, että nuoren asiat tulevat hoidetuksi. Valitettavan moni nuori nykyään jättää menemättä sovitulle ajalle esim. sosiaalivirastoon, mikäli kokee sen itselleen vaivalloiseksi. Nuortenpajalle jalkautuvia yhteistyötahoja ovat mm. kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja, sosiaalitoimiston sosiaaliohjaaja (toimeentulotukiasiat), päihdekliniikan työntekijä, terveydenhoitaja, kriminaalihuollon työntekijä, psykiatrian akuuttiryhmä, Varkaudessa käynnissä oleva OHO-hanke. Nuoren tarpeiden mukaan tätä verkostoa pyritään siis laajentamaan ja jalkautumaan Nuortenpajalle (Liite 5).

Nuortenpaja on siis käytännössä puuverstas, jossa tehdään aitoja töitä niin alihankintana, kuin myös omaan myyntiin. Alihankintatyöt koostuvat nykyään pääasiassa Warkop Oy:n saunapientuotteiden valmistamisesta ja kasaamisesta (mm. saunan jakkarat). Omia tuotteita kehitetään yhdessä nuorten kanssa kierrätysmateriaalista. Mahdollisuuksien mukaan teemme myös tuotteita yksityisille asiakkaille tilauksesta. Näiden puutuotteiden lisäksi Nuortenpajalla on kädentaitojen osasto, jossa kädentaitojen ohjaaja opastaa erilaisissa askartelu/pientuotteiden valmistuksessa. Kädentaidonpaja ei ole rajoittunut vain puun käsittelyyn, vaan siellä on ompelua, korujen valmistusta, maalaamista, betonitöitä yms. Näiden lisäksi syksyllä 2018 Nuortenpajalla aloitettiin ns. keittiöryhmä, jossa siitä toiminnasta vastaava ohjaaja kartoittaa nuorten taitoja ja opastaa nuoria kodinhuollollisissa tehtävissä, siivouksessa, ruuan valmistuksessa ym. kodinhuoltoon liittyvissä asioissa. Tarkoituksena on, että jokainen pajan nuori käy vuorollaan opettelemassa ja osallistumassa näihin jokapäiväisiin askareisiin. Keskiviikkoisin Nuortenpajalla on ryhmäpäivä, jolloin tutustutaan Varkauden tarjoamiin harrastusmahdollisuuksiin, tehdään yritysvierailuja, yhteistyötahot järjestävät ohjelmaa (esim. seurakunta) tai paneudutaan ajankohtaisiin teemoihin, kuten yhteishaku, vaalit tms. Ryhmäpäivän idea on tehdä jotain osana yhteisöä ja saada kokemuksia sekä elämyksiä. Parhaimmassa tapauksessa joku löytää itselleen harrastuksen tai yhteiseen intressiin pohjautuvan uuden yhteisön, johon kuulua (Liite 5).

Varkauden seudun työpajayhdistys ry:n toiminnan rahoitus koostuu siten, että valtionavustus kattaa noin 45% vuosittaisesta budjetista, kuntaraha 40% ja omarahoitusosuudeksi jää noin 15%. Valtionavustuksen käyttökohteet on tarkoin määritetty avustuspäätöksessä. Valtion rahaa voi käyttää palkkakuluihin, koulutusmenoihin, asiakkaiden virkistys- ja harrastetoimintaan sekä tiettyihin pienhankintoihin.

Kuntaraha tarkoittaa sitä summaa, millä Varkauden kaupunki ostaa työpajapalvelua Varkauden seudun työpajayhdistykseltä. Tämä summa ei ole tähän saakka määräytynyt suorannaisesti asiakkaiden

määrän mukaan, vaan kaupungin kanssa on neuvoteltu erikseen sopimus, jossa on määritetty vuosittainen summa, jolla kaupunki palvelua ostaa. Sopimukseen sisältyy kyllä vuosittainen tavoite asiakasmäärästä mutta tavoitteesta jääminen ei ole aiheuttanut sakkomaksuja tai vastaavia korvauksia. Viime vuosina kaupunki on asettanut Nuortenpajan tavoitteeksi, että 100 nuorta vuosittain olisi mukana Nuortenpajan toiminnassa. Käytännössä vuosittainen asiakasmäärä on ollut 80-90 eri nuorta. Käytäntö on kuitenkin osoittanut, että moni pajajakson läpikäynyt nuori palaa jossain vaiheessa takaisin Nuortenpajalle. Sama nuori saattaa ehtiä vuoden aikana olemaan kaksi tai jopa kolme kertaa Nuortenpajan kirjoilla. Parin viime vuoden aikana pajajaksojen pituus on kasvanut, koska nuoret eivät ole työ- tai opiskelukuntoisia. Tämä jaksojen pidentyminen on vaikuttanut siihen, että asiakaskierto on hidastunut ja sitä myötä tavoite on jäänyt saavuttamatta.

Varkauden seudun työpajayhdistys ry:llä on vakituisesti palkkalistoillaan kaksi työntekijää; allekirjoittanut, joka toimin pajan vastaavana ja samalla työvalmentajana. Lisäksi vakituisesti palkattuna on yksilövalmentaja. Olemme ostaneet kädentaidon ohjaajan palvelut yksityisyrittäjältä hänen yrityksensä kautta jo kahden vuoden ajan. Lisäksi syksyllä 2018 ostimme myös kodinhoidon ohjaajan palvelut samalla tavalla yksityisyrittäjältä. Hänen siirtyessään muihin tehtäviin vuoden vaihteessa 2019 olemme palkanneet osa-aikaisena uuden kodinhoidon ohjaajan tekemään puolipäiväisesti kodinhuollon ohjausta. Ohjaajan työaika rajoittuu nuorten aktiiviseen työaikaan, jolloin hänen työpanoksestaan saadaan paras hyöty nuorille.

3 TUOTTEISTAMINEN

”Tuotteistaminen on lopultakiin asiakkaalle tuotettujen palveluiden tai tuotteiden ”paketoimista” eli niiden tarkempaa määrittelyä, täsmentämistä ja profilointia” (Villanen, 2016, s. 21)

Varkauden seudun työpajayhdistyksessä tuotteistamista ei ole tässä mittakaavassa tehty tähän mennessä. Pajan historiassa palveluita on luotu ja muokattu yhteistyössä sen mukaan, mikä on ollut tilaajan, eli Varkauden kaupungin tarve. Esimerkiksi palvelukuvauksille ei ole ollut tähän mennessä tarvetta mutta mahdollisen sote-uudistuksen sekä kilpailutustilanteiden vuoksi palvelumme päädyttiin tuotteistamaan.

Tuotteistamisprosessin aluksi kartoitimme työryhmässä tarjoamamme palvelut sekä profiloimme käyttäjäasiakkaamme, eli pajan nuoret kolmeen kuormittavuusluokkaan. Mietimme palveluille vastuuhenkilöt, joiden kanssa kävin läpi palveluprosessin sisällön. Tämän jälkeen keräsin ryhmässä sekä vastuuhenkilöiden kanssa pohditut seikat TPY:n mallin mukaisesti palvelukuvauksiksi. Kävimme vielä työryhmässä palvelukuvaukset läpi mahdollisten sisältövirheiden varalta. Viimeisessä vaiheessa laskin vuoden 2018 toteutuneiden kustannusten perusteella kilpailukykyiset, palvelukohtaiset hinnat jokaiselle kuormittavuusluokalle. Hinnoissa on huomioitu kiinteät ja muuttuvat kustannukset.

3.1 Tuotteistamisen teoriaa

Tuotteistamisessa palvelun tai tuotteen vaiheet kuvataan eli kirjoitetaan auki niin, että ne ymmärrettään sekä yrityksen sisällä kuin myös asiakkaiden puolella ja tätä kautta vaiheet muuttuvat vakioiksi. Eri vaiheille määritellään sisältö, prosessi sekä kokonaisuudelle selkeä hinta.

Tuotteistamisessa voidaan käsitellä kahta eri tasoa; sisäistä tuotteistamista ja ulkoista tuotteistamista.

Sisäisessä tuotteistamisessa palveluiden tuottaminen kuvataan siten, että siitä saadaan yhdenmukainen koko organisaatiossa. Tärkeimpiä seikkoja sisäisessä tuotteistamisessa ovat palveluprosessin, organisaation toimintatapojen sekä prosessin vastuiden kuvaaminen ja määrittäminen.

Ulkoisessa tuotteistamisessa kuvataan ja määritetään asiakkaalle näkyvät palveluprosessit. Tarkoituksena on löytää yhteinen näkemys niistä palvelun osista, joita käytetään palvelukuvauksessa sekä markkinoinnissa.

(Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen & Martinsuo 2015, s. 5)

Vaikka tuotteistamisessa vakioidaan prosesseja, on tarkoituksena säilyttää kuitenkin asiakaslähtöisyys ja mahdollisuus muokata prosesseja (tuotanto- tai palveluprosessi) asiakkaan tarpeiden mukaisiksi. Vakioinnin kautta ei prosesseja tarvitse kehittää alusta lähtien, vaan tietyt perustoiminnot on jo vakioitu. Räättälöimällä saadaan prosesseista asiakkaan tavoitteisiin sopivia. Haasteena onkin löytää tasapaino vakioinnin ja asiakkaan tarpeiden mukaisen räätälöinnin välille. Liian tiukka vakiointi ei jätä tilaa räätälöinnille ja uusien toimintojen kehittämiseksi – liiallinen räätälöinti taas on tehotonta ja johtaa saman asian uudelleen keksimiseen kerta toisensa jälkeen.

Onnistuneen tuotteistamisen myötä voi yritys/organisaatio vahvistaa tai lisätä seuraavia osa-alueita:

- Palvelun tasalaatuisuus
Yhtenäistämisen ja tiedon jakamisen kautta palvelusta saadaan laadullisesti tasaista, eikä se ole riippuvainen yksittäisen henkilön panoksesta.
- Palvelun toistettavuus
Toimintatapojen yhtenäistäminen ja vakioiminen mahdollistavat prosessien toistettavuuden eri tilanteissa – kaikkea ei tarvitse joka kerta miettiä uudestaan.
- Tiedonjaon sekä yhteistyön tehokkuus
Sisäinen tiedonjako sekä yhteistyö tehostuvat osallistamalla henkilöstöä tuotteistamiseen ja tämän myötä henkilöstö on myös paremmin sitoutunut.
- Ymmärryksen yhdenmukaisuus
Yrityksen sisällä oleva yhteinen ymmärrys palvelusta tai tuotteesta selkeyttää ja yhdenmu-
kaistaa viestintää, markkinointia sekä myyntiä. Apuna voidaan käyttää tuotteistamisessa
syntyneitä palvelukuvauksia ym. materiaalia asiakkaiden kanssa keskusteltaessa.
- Synergioiden tunnistettavuus
Tuotteistamisen myötä yrityksen sisällä kehittyä ymmärrys tuotteen tai palvelun roolista ja
sijoittumisesta yrityksen tuoteperheeseen tai palvelutarjontaan sekä yrityksen strategiaan.
Myös erilaisten palveluiden yhteisvaikutusten tunnistaminen helpottuu.
- Palveluiden kehitettävyys
Tuotteistamisen kautta syntynyt yrityksen yhteinen ymmärrys ja kieli palveluista edesauttaa
ja helpottaa tuotteiden tai palveluiden jatkokehittämistä.
(Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen & Martinsuo 2015, s. 7)

Tuotteistamiseen liittyy myös tiettyjä riskejä ja haasteita, joiden välttäminen vaatii sekä työntekijöiden, kuin myös asiakkaiden osallistamista tuotteistamisprosessiin sen eri vaiheissa. Asiakkaan näkemys on keskeinen osa tuotteistamista ja haasteena onkin pitää tämä asiakaslähtöisyys ja muokattavuus keskiössä siten, että asiakas on tyytyväinen tuotteeseen. Riskinä on myös, että tuotteistamisen aikana vakioidut prosessit koetaan niin strukturoiduiksi, etteivät ne anna työntekijöille tilaa hengittää ja jatkaa innovointia (Villanen 2015, s. 226).

Tuotteistamisen onnistuminen vaatii yhteistyössä luotuja selkeitä tavoitteita, jolloin kaikki ovat motivoituneita niiden saavuttamiseen. Yleisesti ottaen tuotteistamisen tavoitteena on helposti myytävä palvelu. Tämä vaatii sen, että palvelu on tarkasti kuvattu, palvelun tuottaminen on tasalaatuista ja toistettavissa olevaa. Lisäksi palvelua tulee pystyä kehittämään tai muokkaamaan asiakkaiden tarpeita vastaaviksi (Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen & Martinsuo 2015, s. 9).

Tuotteistamisen tuloksena syntyy markkinoitava palvelutuote. Palvelutuotteen tavoite, sisältö, erilaiset toimintamallit sekä kustannukset on määritelty. Palvelutuotessa on kuvattuna palvelun prosessit ja se antaa raamit toimintamalleille. Palvelutuote on samansisältöisenä sovellettavissa erilaisissa asiakastilanteissa ja sen yhteensopivuus organisaation muihin palveluihin on olemassa ja todennettavissa (Pietikäinen 2008).

Tuotteistamisprosessin etenemisessä on eri tapoja. **Perinteinen, eli vaiheittainen prosessi** etenee vaiheesta toiseen suoraviivaisesti. Tuotteistaminen tehdään kertaluonteisesti, jonka jälkeen tuotetta tai palvelua ryhdytään markkinoimaan ja tuottamaan. **Ketterän prosessin** tarkoituksena on saada tuote/palvelu markkinoille mahdollisimman pian ja tuotteistaminen aloitetaan asiakkaalle näkyvästä ulkoisesta tuotteistamisesta. Markkinointi asiakkaille saatetaan aloittaa jo ennen tuotteistamisprosessin valmistumista. Asiakkaiden näkemystä hyödynnetään prosessin loppuunsaattamisessa ja jatkokehittelyssä. **Iteratiivisessa prosessissa** palvelun vaiheittainen tuotteistaminen on avainasemassa; kuitenkin siten, että vaiheistus tehdään tuotteistamisen sisällön mukaan jatkuvasti kehittyväksi prosessiksi, josta muokataan suunnitelmallisesti uusia kehitysversioita. Palveluista ja prosesseista tehdään joustavia ja muokattavia.

LEAPS (Leadership in the Productisation of Services)-tutkimusprojektissa kehitettiin näille perinteisille tuotteistamisprosesseille kilpaileva **osallistava prosessimalli**, joka perustuu avoimuuteen, asiakaslähtöisyyteen ja osallistavuuteen. Mallin ideana on, että tuotteistaminen lähtee asiakkaan ja palvelun tuottajan yhteisestä ymmärryksestä palvelun suhteen. Tätä palvelumallia tuotteistettaessa siihen sisällytetään sekä sisäinen että ulkoinen tuotteistaminen yhteen ja samaan malliin. Tuotteistamisessa osallistetaan sekä henkilöstöä että asiakkaita. Tuotteistettu palvelu pyritään saamaan osaksi organisaation toimintaa integroimalla siinä syntyneitä toimintamalleja olemassa oleviin niin, että tuotteistettu palvelu jäisi pysyväksi ja kehittyväksi osaksi organisaation palvelutarjontaa.

Osallistavan tuotteistamisen malli muotoutui LEAPS-projektissa viideksi päävaiheeksi:

- Selkeytä tavoite
Eri toimijoiden kanssa yhteistyössä luodaan yhteinen, selkeä tavoite tuotteistamiselle, koska kaikkien osapuolien näkemys vaikuttaa prosessiin.
- Kartoita nykytilanne
Nykytilanteen kartoitus on tärkeä vaihe niin uuden kuin myös jo olemassa olevan palvelun tuotteistamisessa. Kaikilta osapuolilta kerätään oleellista tietoa, taitoa ja ymmärrystä nykytilanteesta kattavasti, että sitä voidaan hyödyntää tuotteistamisprosessin jatkossa.
- Ravistele näkemyksiä
Tarkoituksena on auttaa näkemään palvelua ja sen kehittämistä uusista näkökulmista ja löytämään palvelun heikkouksia ja tätä myötä puuttumaan niihin.
- Muodosta ja kiteytä näkemys
Kuvaamiseen tulisi osallistua riittävän laaja edustus palveluun liittyvistä tahoista, jotta kuvaamisessa pystytään kiteyttämään eri tahojen näkemykset ja näkökulmat.
- Arvioi ja simuloi lopputulosta
Arviointiin tulisi osallistaa ne työntekijät, joihin tuotteistaminen vaikuttaa. Yhdessä toteutettu arviointi lisää ihmisten ymmärrystä ja arvostusta niin omaa työtään kuin myös muiden tekemää työtä kohtaan.

(Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen & Martinsuo 2015, s. 13).

3.2 Palvelun kuvaaminen

"Tuotteistaminen keskittyy usein palvelun kuvaamiseen. Sillä pyritään saavuttamaan levitettävä, ymmärrettävä ja yhteisesti jaettu näkemys palvelusta."

(Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen & Martinsuo 2015, s. 14)

Palvelun kuvaaminen olisi hyvä tehdä niin, että sen tekee henkilölle, jolla ei ole minkäänlaista kosketuspintaa kyseisestä toiminnasta. Tällöin kuvaaminen on riittävän tarkkaa ja antaa kattavan kokonaiskuvan kuvattavasta palvelusta. Palvelun eri vaiheet kirjataan auki ja kiteytetään yksinkertaiseen esitettävään muotoon. Tällä tavoin toiminta pysyy avoimena asiakkaallekin ja hän tietää mitä on hankkimassa.

Palvelun kuvaamisella pyritään tekemään toiminta näkyväksi ja osoittamaan sen hyödyt asiakkaille. Siinä toiminnalle määritellään tarkoitus sekä tavoitteet, palveluprosessi, palvelun sisältö sekä kohde-ryhmä. Palvelukuvauksessa hahmotetaan prosessin tarvitsemat resurssit, sekä avataan toiminnan vaikuttavuutta ja hyötyjä (Oulasvirta-Niiranen, Hannila-Niemelä ja Pietikäinen 2016, s.3).

Palvelukuvausta tehtäessä tulisi pohtia sitä, kenelle kuvaamista tehdään ja mitä näkökulmia halutaan ottaa mukaan kuvaamiseen. Palvelua tuottavat tahot tarvitsevat erilaista tietoa kuvantamisen kohteena olevasta palvelusta verrattuna palvelua hankkiviin asiakkaisiin. Sisäinen ja ulkoinen kuvaaminen olisi syytä tehdä erikseen, ulkoinen kuvaus antaa asiakkaan tarpeita vastaavaa tietoa ja sisäisellä kuvaamisella vastataan palveluntuottajien tarpeisiin. Kuvaaminen etenee isommista kokonaisuuksista kohti pienempiä yksityiskohtia; palvelun idea ja sen merkitys niin organisaatiolle kuin myös asiakkaalle tulee olla selvillä ennen pienempiä yksityiskohtia. Uusia palveluita tuotteistettaessa haasteeksi voi muodostua palvelun linkittyminen muihin tarjottaviin palveluihin. Palvelukuvausta suunniteltaessa olisikin syytä pohtia jo etukäteen palvelun rajaamisen tarvetta ja tuotteistettavan palvelun istumista organisaation muuhun palvelutarjontaan (Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen & Martinsuo 2015, s. 15).

Palveluiden kuvaaminen tehdään yleensä erilaisin kaavioin ja tekstein. Kuitenkin on mahdollista esittää palveluiden kuvaukset myös monilla erilaisilla tavoilla. Voikin olla, että eri esitystapa tuo uusia vivahteita ja ajatuksia palvelun kehittämiseksi. Näitä erilaisia kuvaustapoja voivat olla mm:

- visuaalinen malli
- fyysinen prototyyppi
- tarina
- matemaattinen malli
- draama

Käytettävän mallin valintaan vaikuttavat esim. auttaako kuvaus palvelun esittelyä, kenelle kuvaus on suunnattu ja kuka kuvaamiseen osallistuu? Ideoinnissa voi fyysinen prototyyppi olla apuna herättämään uusia ajatuksia ja visioita tuotteesta/palvelusta mutta lopullista kuvausta varten tarvitaan myös tekstimuotoa. Toisille visuaalinen kaaviomalli avaa hyvinkin palvelua ja sen hyötyjä mutta toisille kuvauksen tulisi olla yksinkertaisemmassa ja heille mieluisessa muodossa. Mikäli kuvaamisessa

käytetään useita eri tahoja, on syytä kuunnella näiden tahojen ajatuksia siitä, missä muodossa kuvaus esitetään. Jokaisella taholla voi olla omat intressinsä ja tapansa hahmottaa asioita, eli yhteisen sävelen löytyminen on tärkeää (Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen & Martinsuo 2015, s. 16).

3.3 Tuotteistaminen työpajakentällä

Työpajatoiminnan tuotteistamisella pyritään kertomaan sidosryhmille, miksi työpajatoimintaa on olemassa ja mitä hyötyä siitä on. Monestikaan ihmisillä ei ole käsitystä siitä, minkälaista toimintaa työpajatoiminta on. Tuotteistamisen avulla toimintaan sisältöineen, merkityksineen ja kustannuksineen saadaan läpinäkyvyyttä. Tuotteistamisen myötä sidosryhmille muodostuu kuva myös siitä, minkälaisia tarpeita ja vaatimuksia työpajatoiminnalla on. Työpajatoiminnan palveluiden tuotteistamisen avulla kehitetään myös valmennuspalveluiden laatua ja toisaalta helpotetaan valmentajien työtä luomalla yhteisiä toimintatapoja ja toimintamalleja. Hyvät toimintamallit ovat joustavia ja kykenevät muuntumaan sekä lähettävän tahon että myös asiakkaana olevan työpajanuoren tarpeisiin. Työpajatoiminnan yksittäisen palvelun sisältö muodostuu juurikin tästä asiakkuuden ja asiantuntevan valmennusprosessin yhdistelmästä, jossa jokaisen asiakkaan tarpeet huomioidaan yksilöllisesti hänen työpajapolkuaan suunniteltaessa ja sen edetessä. Määritellyt ja kirjatut toimintamallit ja palvelut helpottavat myös työpajatoiminnan ja sen vaikuttavuuden arviontia ja seurantaa. Työpajatoiminnassa asiakkaat tulevat työpajalle eri lähtötilanteista ja eri valmiuksilla. Tärkeää onkin, että tuotteistettavat palvelut ovat sellaisia, että niitä voidaan versioida ja painottaa eri osa-alueita kohderyhmän mukaan. Esimerkiksi peruskoulun keskeyttänyt nuori saattaa tarvita huomattavasti enemmän yksilövalmentajan valmennusta kuin jo ammattiin valmistunut ja kenties jo työelämässäkin ollut nuori. Jokainen tilanne tulee arvioida yksilöllisesti (Pietikäinen, Virtanen, Apunen, s.3).

Tuotteistamisen avulla työpajatoiminnasta voidaan saada systemaattisempaa ja tavoitteellisempaa, koska on olemassa yhteinen tavoite ja yhteiset toimintamallit, jotka on määritelty. Osallistamalla henkilökuntaa tuotteistukseen, saadaan siirrettyä hiljaista tietoa koko organisaation käyttöön ja tällä tavoin osaaminen kehittyy suuremmalla kokonaisuudella. Samalla kaikille syntyy yhteinen ja selkeä kuva siitä, minkälainen sisältö organisaation toiminnalla on. Mikäli työpajalla on käytössä useampia toimintayksiköitä, on tuotteistuksen avulla syntyneitä hyviä käytäntöjä ja toimintamalleja helpompi siirtää yksiköstä toiseen ja samalla koko organisaation toiminta yhdenmukaistuu. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen helpottuu, koska toimintamallit ovat samansuuntaiset joka yksikössä. Tuotteistamisen ja uusien palveluiden kehittäämisen avulla työpaja voi erottua muista saman alan toimijoista (Pietikäinen 2008)

Työpajoilla yleisesti käytössä olevia palvelutuotteita ovat mm. työ- ja yksilövalmennus, kuntouttava työtoiminta, starttivalmennus, työkokeilu. Näiden palvelutuotteiden sisältö vaihtelee työpajakohtaisesti. Pajoilla voi olla useitakin toimintayksiköitä, joiden toiminnan sisältö muokkaa esimerkiksi työvalmennuksen palvelutuotteen sisältöä muihin toimijoihin verrattuna. Työpajatoimintaa tuotteistettaessa rakennetaan palvelutuote, joka ennen kaikkea vastaa työpajatoiminnalle asetettuja tavoitteita. Näitä tavoitteita asetetaan useasta suunnasta; asiakkaat, lähettävät tahot, sidosryhmät, toiminnan rahoittajat, nuorisolaki, yms. Palvelutuotteen on kyettävä vastaamaan sekä asiakkaan että palvelun tilaajan tarpeisiin. Sitä on myös pystyttävä muokkaamaan ja päivittämään mahdollisten muutosten mukaisesti. Tällä tavoin asiakas sekä tilaaja saavat palvelusta parhaimman hyödyn.

Hyvin tuotteistettu palvelu nostaa esille työpajatoiminnan laadun ja yhdenmukaistamisen myötä helpottaa laadun mittaamista. Laadun mittaamisen avulla toimintaa voidaan muuttaa ja jatkokehittää. *"Laadussa on kyse oikeiden asioiden tekemisestä – Pyörää ei tarvitse keksiä uudelleen joka kerralla"* (Pietikäinen 2008)

3.4 Palvelutuotteistaminen Valtakunnallisen työpajayhdistyksen (TPY) mallin mukaisesti

Valtakunnallisessa työpajayhdistyksessä on kehitetty opas työ- ja yksilövalmennuspalveluiden tuotteistamiseen. Tämä opas on suunnattu nimenomaan työpajakentälle, joten käytän sitä pohjana oman opinnäytetyöni kehittämistehtävässä palveluiden tuotteistamisessa. Opas koostuu useista mallipohjista, joita voidaan muokata työpajojen tarpeiden mukaisesti – rungon kuitenkin pysyessä samankaltaisena.

TPY:n mallissa palvelun tuotteistaminen lähtee liikkeelle palvelutuotteen valinnalla. Työpajatoiminnassa yleisimmin käytettyjä palvelutuotteita ovat siis yksilö- ja työvalmennus. Valitun palvelutuotteen tuotteistusprosessi tulee myös suunnitella. TPY:n opas antaa tuotteistamisen suunnittelulle oman lomakepohjan, jossa vastataan tuotteistamisen yleisiin peruskysymyksiin, esimerkiksi mikä on tuotteistamisprosessin tavoite, miltä valmis tuotteistettu palvelutuote näyttää ja millaisia resursseja tuotteistusprosessi vaatii? (Liite 1)

Valittu palvelutuote tulee myös määritellä oppaan palvelutuotteen yleislomakkeeseen. Lomakkeen avulla hahmotetaan kokonaisuus tuotteistettavasta palvelusta, mm. kohderyhmä, tarkoitus, hyödyt, prosessikuvaus ym. kokonaiskuvaa täydentävää tietoa. (Liite 2)

Seuraavaksi valittu palvelutuote pilkotaan pienempiin osiin tai palvelun vaiheisiin, joista jokaisesta laaditaan lyhyt kuvaus, joiden avulla nähdään palvelun perusrunko. (Liite 3)

Näistä jokaisesta vaiheesta/osiosta tehdään oma sisällön kuvaus, jossa vastataan seuraaviin kysymyksiin:

- Tavoitteet
- Vaatimukset
- Työkalut
- Kehitys ja ylläpito

(Liite 4)

Tavoitteilla selvitetään, mihin kyseisellä työvaiheella pyritään. Tavoitteita voivat olla esim. resursien käytön suunnittelu tai osaamisen kehittäminen tai muu vastaava yleinen ja selkeä päämäärä, jonka avulla voidaan arvioida tavoitteiden saavuttamista.

Vaatimukset ovat työvaiheessa tehtäviä konkreettisia asioita, jotka auttavat tavoitteiden saavuttamisessa. Työvaiheesta riippuen vaatimukset voivat liittyä valmentautujiin, valmentajiin tai yhteistyötahoihin. Vaatimuslista voi toimia kyseisen työvaiheen tarkistuslistana, jonka avulla varmistutaan siitä, että kaikki tehtävät tulevat tasalaatuisesti ja systemaattisesti suoritetuiksi. Vaatimuslistasta muodostuu minimistandardi, jossa varmistetaan, että palvelun tilaaja saa mitä tämän kanssa on sovittu.

Työkaluja ovat kaikki työvaiheessa käytettävät apuvälineet, kuten ohjeistukset, tietokannat, työkalut, dokumenttimallit, jotka ovat kaikkien palvelua tuottavien henkilöiden saatavilla. Työkalut auttavat ja helpottavat palvelun dokumentointia esimerkiksi valmennuksen osalta. Työkalujen tarkoitus

on olla apuvälineitä palvelun nopeuttamiseksi sekä perustoimintoihin käytettävän ajan vähentämiseksi. Selkeiden työkalujen avulla esimerkiksi raportointiin ei tarvitse käyttää turhaa aikaa, raportointi on yhdenmukaista kaikille asiakkaille sekä mahdollisesti loppuraportti voidaan koota aiemmista palvelun aikana kertyneistä dokumenteista.

Kehitys ja ylläpito-osioon nimetään jokaiselle työvaiheelle vastuhenkilöt, joiden vastuulla on työvaiheen suorittaminen sekä tämän vaiheen toimintamallin kehittäminen. Osiossa tulisi näkyä myös kirjattuna, kuinka usein toimintaa arvioidaan tulosten perusteella. Vastuhenkilöt keräävät myös palautetta niin valmentautujilta kuin yhteistyötahoilta ja saadun palautteen perusteella arvioivat palvelun sisältöä. Asiakkaiden tarpeiden muuttumisen myötä tulisi myös palvelun pystyä muuttumaan vastaamaan kysyntää.

Kaikkien työvaiheiden kuvaamisen jälkeen kootaan kaikki valittusta palvelutuotteesta tehty materiaali yhdeksi palvelukäsikirjaksi, jonka avulla kerättyä tietoa voi jakaa eteenpäin niin uusien työntekijöiden perehdytyksessä kuin myös markkinoinnissa palvelun tilaajille (Pietikäinen, Virtanen, Apunen, s.5-7).

3.5 Tuotteistaminen Varkauden seudun työpajayhdistys ry:ssä

Varkauden seudun työpajayhdistys ry:ssä tai sen edeltäjässä Hengityслиitto HELI ry/Nuortenpaja Varkaus ei palveluiden tuotteistamista ole tehty tarkkojen palvelukuvausten avulla. Toimintaa aloitettaessa ja sitä kehittäessä on mallia haettu muilta työpajakentän toimijoilta työpajojen yhteinäisten palveluiden mukaisesti. Palveluita on kehitetty sen mukaan, mitä tarpeita lähettävillä tahoilla ja asiakaskentällä on ollut. Palveluita on kuvattu yleisellä tasolla sen verran, mitä on vaadittu rahoitusta varten tai tilaajan, eli Varkauden kaupungin taholta. Peruspalveluina on alusta lähtien ollut yksilövalmennus sekä työvalmennus. Tähän on lisäksi kehitetty starttijakso helpottamaan nuoren pääsemistä pajalle. Tuotteistaminen tai enemmänkin palveluiden kehittäminen on tapahtunut yhteistyössä työryhmän kanssa, sekä tarpeen mukaan kehittämiseen on otettu mukaan myös lähettävien tahojen edustajia. Toiminnan kehittämisessä on käytetty myös Valtakunnallisen työpajayhdistys ry:n kehittämää Sovari-mittaria, jonka avulla mitataan nuoren sosiaalista vahvistumista työpajajakson aikana. Myös Nuortenpajan kehitystyöryhmän moniammatillista jäsenistöä on hyödynnetty uusien palveluiden muokkaamisessa. Kehitystyöryhmän jäsenistö edustaa hyvin kattavasti sekä lähettäviä että myös yhteistyötahoja. Näitä kehitettyjä palvelutuotteita ei ole kuvattu kovinkaan tarkasti, eikä niistä ole tehty erillistä hinnastoa, koska Nuortenpajan hinnoittelu on sopimus pohjainen Varkauden kaupungin kanssa. Nyt kuitenkin mahdollisen maakunta- ja sote-uudistuksen myötä on tullut tarve valmistautua mahdollisiin kilpailutustilanteisiin, joissa palveluiden tulisi olla kuvattuina sekä hinnoiteltuina.

4 VARKAUDEN SEUDUN TYÖPAJAYHDISTYS RY:N PALVELUT JA NIIDEN KÄYTTÄJÄT

4.1 Nykyiset palvelut

4.1.1 Toimenpiteet:

Starttijakso

Starttijakso kehitettiin matalan kynnyksen sisään tulovaiheeksi työpajalle, että nuori pääsisi mahdollisimman nopeasti tulemaan mukaan työpajatoimintaan ilman pitkällistä byrokraattista odottelua.

Starttijakson aikana nuorelle etsitään hänen tilanteeseensa parhaiten sopiva viranomaistaho, joka toimii hänen lähettävänä tahonaan. On toki mahdollista, että nuori tulee starttijaksolle esim. sosiaalitoimen lähettämänä, koska nuori saadaan siten nopeasti johonkin toimenpiteeseen kiinni. Starttijaksolla nuori on pajalla 1-4 pvä/vko 4h päivässä. Jakson pituus vaihtelee yksilöllisesti mutta keskimäärin starttijakso kestää 6-8 vkoa, jona aikana hänen kanssaan suunnitellaan jatkotoimenpiteet.

Yleensä nuori siirtyy starttijaksolta kuntouttavaan työtoimintaan ja jatkaa Nuortenpajalla. Kunnan palveluista starttijakso ei sinällään ole työllistymistä edistävä toimenpide vaan kuuluu sosiaalitoimen ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin, jonka palvelun kunta ostaa Nuortenpajalta. Nuortenpajan kehittämä starttijakso oli pitkään Varkauden kaupungin ainoa sosiaalipalvelutuote (Liite 5).

Kuntouttava työtoiminta

Nuortenpaja toimii yhtenä Varkauden kaupungille kuntouttavaa työtoimintaa tarjoavana työtoimintapaikkana. Kuntouttavassa työtoiminnassa nuori voi olla 1-4 pvä/vko ja 4-6,5h päivässä (laki kuntouttavasta työtoiminnasta, 4.luku). Kuntouttavan työtoiminnan sisältö ja tavoitteet määritellään yhdessä nuoren, kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan (kaupungin sosiaalitoimesta) sekä Nuortenpajan yksilövalmentajan kesken. Kuntouttavassa työtoiminnassa nuori voi olla Nuortenpajalla 10kk:n jakson, jona aikana hänelle selvitetään jatkosuunnitelma. Jatko voi olla koulutus, työelämään siirtyminen, kuntouttavan työtoimintapaikan vaihto tai joku muu työllistymistä tukeva toimenpide. Nuortenpajan 10kk:n jakson pituus määräytyy rahoittajan (Aluehallintovirasto) ohjeistuksen mukaisesti (Liite 5).

Työkokeilu

Työkokeilu on TE-palveluiden tarjoama palvelu yleensä jo ammattikoulutetuille nuorille, jotka ovat olleet työttöminä pidemmän aikaa. Työkokeilussa nuori voi olla Nuortenpajalla 1-5 pvä/vko 4-6,5h päivässä. Jakson pituus voi olla enintään 6kk. Työkokeilussa oleva nuori tekee työtehtäviä kuten niitä tehtäisiin normaalisti työpaikallakin. Ajatuksena on, että työkokeiluun saapuvalla olisi jo tietynlaiset työelämän perusperiaatteet hallussa eikä yksilövalmennuksen rooli olisi niin merkittävä hänen kohdallaan. Pääpaino olisi selvittää henkilön valmiuksia työelämässä työvalmennuksen ja tekemisen kautta (te-palvelut). TE-palvelut eivät kuitenkaan ole lähettäneet viimeiseen kauteen yhtäkään nuorta Nuortenpajalle työkokeiluun. Muutos tapahtui työvoimapalveluiden palvelulinjauudistuksen jälkeen (Liite 5).

Sosiaalinen kuntoutus

Keväällä 2019 olemme aloittaneet yhteistyössä Varkaudessa toimivan OHO!-hankkeen kanssa tarjoamaan työpajajaksoa sosiaalisena kuntoutuksena. Sosiaalinen kuntoutus Varkauden kaupungin sosiaalihuoltolain 17§ mukainen sosiaalitoimen ennaltaehkäisevä toimenpide sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi sekä osallisuuden edistämiseksi (Sosiaalihuoltolaki 17§). Sosiaalisessa kuntoutuksessa nuori osallistuu työpajatoimintaan sekä OHO!-hankkeen palveluohjaukseen ja ryhmätoimintaan. Nuortenpaja tarjoaa työpajatoiminnan lisäksi tilat ryhmätoiminnalle. OHO-hankkeessa nuori pyritään ohjaamaan oikeaan palveluun oikeaan aikaan. Tarkoituksena on, että nuori saa kaikki ne etuudet, joihin hän on oikeutettu luomalla hänelle yhtenäisempi ja selkeämpi palveluverkosto moniammatillisesta kentästä (Varkauden kaupunki/sosiaalitoimi/OHO-hanke 2018)

4.1.2 Palvelutuotteet

Yksilövalmennus

Yksilövalmennus on nuoren tilanteen kartoitusta, elämänhallinnan osa-alueiden hahmottamista ja niiden tukemiseen tarvittavien toimenpiteiden organisointia, tukiverkoston rakentamista ja koordinoitua yhteistyössä nuoren kanssa (Huumonen 2014, s.23). Yksilövalmentaja ottaa nuoren vastaan tämän saapuessa pajalle tutustumaan. Tällä tutustumiskäynnillä hän tekee alkukartoituksen, jossa hahmotetaan nuoren sen hetkinen elämäntilanne. Tähän kuuluu työ-/opiskelutilanne, asuminen, mahdollinen päihteiden käyttö, mahdolliset olemassa olevat psyykkiset tukitoimet, mahdollinen rikostausta jne. Alkutilanteessa yksilövalmentaja kertoo Nuortenpajan toiminnasta ja sen sisällöstä. Mikäli nuori on edelleen halukas tulemaan Nuortenpajalle, tehdään hänen kanssaan sopimus jo siinä tilanteessa, mikäli mahdollista. Starttijakson sopimuksen yksilövalmentaja voi tehdä siihen pisteseen, että se toimitetaan vielä sosiaalitoimistoon sosiaaliohjaajan allekirjoitettavaksi. Sosiaaliohjaajasta tulee tällöin nuoren lähettävä taho. Mikäli nuori on tulossa suoraan kuntouttavaan työtoimintaan, on hänen mukanaan alkuhaastattelussa kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja, joka on mukana sopimuksen allekirjoituksessa. Työkokeiluun saapuvasta nuoresta on tullut jo etukäteen lähete ja teipalveluiden sopimus allekirjoitettavaksi. Riippumatta lähettävästä tahosta, on jokaisen pajajakson aloittavan nuoren sopimuksessa määritetty hänen henkilökohtaiset tavoitteensa pajajaksolle. Nuoren pajajakson alkupäivinä yksilövalmentaja haastattelee nuoren tarkemmin alkuhaastattelun merkeissä. Alkuhaastattelussa paneudutaan syvemmin alkukartoituksessa nousseisiin asioihin ja seikkoihin, jotka nuori kokee itselleen ongelmallisiksi. Alkuhaastattelun edetessä saattaa esille nousta ongelmia, joita nuori ei itse ole rekisteröinyt tai kokenut itselleen ongelmiksi. Alkuhaastattelun yhteydessä nuoren kanssa sovitaan siitä, ketä eri tahoja kutsutaan hänen tukiverkostoonsa jo pajajakson aikana, että verkosto olisi valmis, kun nuoren jakso pajalla päättyy. Tavoitteena on, että tukiverkosto jatkaa toimintaansa nuoren elämässä Nuortenpajan poistuessa jakson päättyessä. Laki työpajatoiminnasta velvoittaa toimijoita seuraamaan nuoren tilannetta 12kk pajajakson jälkeen, mutta päävastuu nuoren tukemisesta siirtyy verkostolle.

Yksilövalmennus jatkuu koko nuoren pajajakson ajan siten, että yksilövalmentaja varmistaa nuoren asioiden hoitamisen olevan ajan tasalla ja tarpeen vaatiessa auttaa ja ohjaa nuorta. Lisäksi hän siis koordinoi nuoren tukiverkosta ja varmistaa, että asiat etenevät viranomaistahoilla. Yksilövalmentaja

on mukana nuoren väliarvioinneissa sekä loppuarvioinnissa. Hän vastaa siitä, että nuorten läsnäolo-tiedot ovat ajan tasalla lähettävillä tahoilla, ilmoittaa nuoren mahdollisista poissaoloista sovituille ta-hoille sekä kerää loppukuussa läsnäolot kootusti sosiaalitoimelle. Yksilövalmentaja pitää lähettävän tahon tietoisena nuoren pajajakson etenemisestä tai muista nuoren elämään liittyvistä asioista, jotka vaikuttavat nuoren suunnitelmiin. Kaikki tiedonvaihto tapahtuu nuoren luvalla (Liite 5).

Työvalmennus

Työvalmentaja vastaa tuotannollisen työn ohjaamisesta työpajalla ja siitä, että nuori saa tarvitse-mansa opastuksen ja perehdytyksen tuotannollisiin tehtäviin. Työvalmentaja käyttää työn tekemistä valmennusvälineenään nuoren työelämäntaitojen kartuttamiseksi. Hänen tehtävänä on työvalmen-nuksen avulla antaa nuorelle eväitä ammatilliseen kouluttautumiseen tai avoimille työmarkkinoille kunkin valmentautujan yksilöllisten valmiuksien mukaisesti. Tavoitteena on kokonaisvaltaisesti edis-tää nuoren työkykyä. Työvalmentaja jatkuvasti arvioi työn ohessa nuoren työ- ja toimintakykyä, edel-lytyksiä avoimilla työmarkkinoilla, mahdollistaa onnistumisen kokemuksien saamisen sekä jakaa ha-vaintojaan yksilövalmentajan kanssa. Tarkoituksena on löytää jokaiselle nuorelle hänelle parhaiten sopiva realistinen tulevaisuuden polku. Työvalmentaja on vastuussa myös pajan tuotannosta, eli omarahoitussuuden kartuttamisesta. Hän osallistaa nuoria tuotekehittelyyn ja on mukana tuotteis-tamisprosessissa. Hän vastaa asiakkaille heidän tilaamistaan tuotteista ja niiden valmistumisesta so-vitussa aikataulussa. Tässä yhteydessä hän ohjeistaa valmentautujia ja pitää heidät tietoisina sovi-tuista toimitusaikatauluista (Huumonen 2014, s.24).

Varkauden seudun työpajayhdistyksen työvalmennus tapahtuu pääsääntöisesti puusepäntuotteiden valmistuksen yhteydessä. Alihankitatöiden valmistaminen on lähinnä teollista tuotantotyötä, jolloin työvalmentaja saa käsityksen nuoren kyvyistä selviytyä ajoittain yksitoikkoisista sarjatöistä. Alihan-kintana tehtävien tuotteiden valmistus on pyritty tekemään riittävän yksinkertaiseksi ja stru-turoiduksi mahdollisten laadullisten virheiden minimoimiseksi. Nuortenpajan omien tuotteiden suun-nittelussa ja valmistuksessa nuori saa käyttää luovuuttaan ja osoittaa osaamistaan vapaammin. Kädentaidon ohjaaja toimii myös työvalmentajan roolissa omissa osastossaan. Kädentaitojen osas-tolla työskentelevät ne nuoret, jotka eivät koe varsinaisella puuverstaalla työskentelyä tai puuntyös-tökoneiden käsittelyä itselleen kiinnostavaksi tai mahdollisesti jopa pelkäävät koneita. Eri osastot tekevät yhteistyötä valmistettavien tuotteiden parissa. Kädentaitojen pajalla nuori saa tehdä pieni-muotoisia puutöitä, maalausta, piirtämistä, askartelua, korutöitä, pakkausta, betonitöitä ym. Käden-taitojen pajan tuotteet suunnitellaan ja valmistetaan myytäviksi tuotteiksi, joten nuoret osallistetaan tälläkin osastolla tuotteistamiseen. Myös kädentaitojen ohjaaja pitää yksilövalmentajan ajan tasalla nuoren työelämän taidoista ja on samalla tavalla mukana suunnittelemassa nuoren jatkopolkua (Liite 5).

Kodinhuollon ohjaus

Kodinhuollon ohjaus sisältää elementtejä sekä yksilövalmennuksesta että työvalmennuksesta. Kodin-huollon ohjaaja valmentaa nuoria oman kodin hoitamisessa, kauppaostoksissa, ruuan valmistuk-sessa, siisteydessä ym. kotiin liittyvissä elämän- ja arjenhallinnan osa-alueissa. Monelle nuorelle ko-din perussiisteydestä huolehtiminen on vieras asia ja heiltä puuttuu käytännön taidot sen ylläpitä-miseksi. Ohjaajan kanssa he pääsevät käytännössä opettelemaan perussiivousta (esim. vessojen

pesu, imurointi, luuttuaminen, pyykinpesu). Moni nuori elää valmisruuilla, eikä hallitse peruskoti-ruuan valmistamista. Ohjaajan kanssa he suunnittelevat ostoslistaa raaka-aineista ja opettelevat hyvin yksinkertaisten perusruokien valmistamista. Ajatuksena on, että nuori oppii valmistamaan pajalla sellaisia ruokia, joita hän voi valmistaa myös itselleen omassa asunnossaan. Tavoitteena on myös, että kodinhuollon ohjaajan ohjeistuksen avulla nuori voi saada rakennettua itselleen toimivaa ruokarytmiä. Kodinhuollon ohjaaja pystyy tekemisen ohessa keskusteluiden avulla hahmottamaan nuoren tilannetta omassa asunnossa elämisen suhteen ja tarpeen mukaan opastamaan ongelma-asioissa joko itse tai viemällä viestiä eteenpäin nuoren verkostossa – edelleen nuoren luvalla.

Nuortenpajalla tehtävät kodinhuollon työt ovat kuitenkin nuorille työtehtäviä, joten tässä suhteessa kyseessä on työvalmennuksen osa-alue. Kodinhuollon ohjaaja arvioi muiden työvalmentajien tapaan nuoren taitoja ja kykenevyyttä itsenäisen elämän hallintaan ja tarpeen vaatiessa yksilövalmentajan kanssa etsii nuoren tarvittamaa tukea tämän verkostosta (Liite 5).

Ryhmäpäivä

Nuortenpajalla on keskiviikkoisin ryhmäpäivä – tai puhekielessä käytetään ”hengailupäivä”-nimeä. Tämän päivän idea on, että silloin ei tehdä töitä, vaan päivä painottuu virkistys- ja harrastetoimintaan tai vaihtoehtoisesti työ- tai opiskeluelämään suuntautumiseen. Ryhmäpäivän sisältö vaihtelee joka kerta ja usein sitä ovat järjestämässä Nuortenpajan yhteistyötahot (seurakunta, Varkauden teatteri, nuorisotoimi, terveysankkuri yms.) Tarkoituksena on, että nuori voi ryhmäpäivänä saada elämyksiä ja kokemuksia sellaisista harrasteista tai vapaa-ajan aktiviteeteista, joita hän ei ole välttämättä aiemmin kokenut. Mahdollisesti hän voi saada kipinän aloittaa uuden harrastuksen ja tätä kautta laajentaa sosiaalista ympäristöään, tutustua uusiin ihmisiin sekä saada tekemistä arkeen. Ryhmäpäivän harrasteet voivat olla kulttuurisia, liikuntaa, mitä tahansa mitä Varkauden kaupungissa on tarjolla. Ryhmäpäivän aktiviteetit ovat nuorille ilmaisia.

Toinen ryhmäpäivän idea on, että silloin nuoret voivat päästä tutustumaan erilaisiin yrityksiin Varkaudessa ja sitä kautta miettimään omaa mahdollista työllistymispolkuaan. Yritysvierailuiden lisäksi olemme käyneet tutustumassa Varkauden ammatilliseen koulutustarjontaan eri ammattilinoilla. Keväisin vähintään yksi ryhmäpäivä on käytetty yhteishakupapereiden täyttämiseen valmentajien avustuksella. Mukana ovat olleet auttamassa myös Sakkyn (Savon ammattiopisto) opintojen ohjaaja sekä kaupungin sosiaaliohjaaja.

Ryhmäpäivien yhteydessä nuoret ovat päässeet osallistumaan erilaisten tapahtumien rakentamiseen Varkauden kaupungissa, esim. Sampea ja Samppanjaa-kaupunkifestivaali, Talvipäivänseisäus-tapahtuma (Liite 5).

4.1.3 Lisäpalvelut

Melba- ja Imba-arviointimenetelmä

Varkauden seudun työpajayhdistys ry tarjoaa myös työelämän valmiuksien arviointia Melba- ja Imba-arviointimenetelmien avulla. Melba- ja Imba-menetelmät ovat Saksassa 1986 aloitetun Saksan Sosiaalijärjestö- ja terveysministeriön tukeman kehittämishankkeen tuloksena syntyneet kaksi toisiaan täydentävää dokumentointivälinettä. Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiö (Vamlas) käynnisti 2004 Ota

Työ Elämäsi-projektin, jossa tuotiin nämä menetelmät Suomeen. Melba- ja Imba-arviointimenetelmien avulla laaditaan kvantitatiivisesti ominaisuuksia ilmaisevat profiilit sekä työntekijän/-hakijan taidoista, että työtehtävän vaatimuksista. Näiden laadittujen profiilien avulla voidaan asiakkaan työkykyä vertailla suhteessa työn vaativuuteen. Vertailussa pyritään ennemminkin etsimään yhteensopivuuksia, kuin työntekoa rajoittavia tekijöitä työntekijän valmiuksien ja työn vaativuuden välillä. Melban avulla arvoidaan työn edellyttämiä psykososiaalisia vaatimuksia. Imba puolestaan arvioi työn edellyttämiä fyysisiä vaatimuksia, ympäristön olosuhteita sekä työturvallisuustekijöitä. Menetelmien käyttäminen edellyttää koulutusta, joita Vamlas järjestää ympäri Suomea. Koulutusta ei ole rajattu ammattialoittain.

(Lallo, Nevalainen, Hartikainen, Syrjänen 2007)

Melba- ja Imba-arvioiteja on tehty Nuortenpajalla yhteistyössä kaupungin kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan kanssa kuntouttavassa työtoiminnassa oleville nuorille sen mukaan, miten on arvioitu heidän siitä hyötyvän. Nuortenpajalla arviointimenetelmien koulutuksen ovat saaneet allekirjoittanut sekä yhdistyksen hallituksen puheenjohtaja.

Neuropsykiatrinen valmennus ja seksuaalineuvonta

Neuropsykiatrinen valmennus on neuropsykiatrisista vaikeuksista kärsiville asiakkaille suunnattu ohjauksellinen ja tavoitellinen kuntoutusmenetelmä. Menetelmän avulla pyritään tukemaan ja harjoittelemaan henkilön puuttellisia toiminnanohjauksen taitoja, esim. ajanhallinta, organisointikyky, kyky suunnitella ja aloittaa jne. Neuropsykiatrisia vaikeuksia ovat mm. ADHD, ADD, Touretten oireyhtymä sekä Aspergerin syndrooma. Neuropsykiatrinen valmennus on kielelliseen kommunikointiin perustuva valmennusta, joka vaatii asiakkaalta jonkinasteista havainnointi- ja itsearviointikykyä. Valmennuksen tavoitteena on tukea henkilöiden arjen- ja elämänhallinnan taitoja, kehittää uusia myönteisiä toimintatapoja sekä rakentaa henkilölle myönteistä elämänpolkua. Tavoitteena on, että henkilö oppii uusia toimintatapoja hallitakseen mahdollisimman hyvän itsenäisen elämän. Neuropsykiatrista valmennusta saa antaa siihen koulutettu henkilö ja Nuortenpajalla neuropsykiatrista valmennusta saa tarjota yksilövalmentajamme (Neuropsykiatriset valmentajat ry 2016).

Seksuaalineuvojan kanssa nuori pääsee käsittelemään seksuaalisuuteen liittyviä ongelmallisia asioita turvallisesa ilmapiirissä. Seksuaalineuvoja ei tarjoa valmiita ratkaisuita ongelmiin, vaan on läsnä nuorelle ja toimii ammatillisena opastajana sekä rinnallakulkijana.

”Neuvonta on asiakkaan yksilöllistä, luottamuksellista seksuaaliongelmien kohtaamista ja hoitamista.”

(Suomen seksologinen seura 2019)

4.2 Palveluiden käyttäjät (työttömät nuoret)

Nuortenpajan palvelutarjonta on alusta lähtien suunnattu varkauteleisille työttömille 17-29-vuotiaille nuorille. Tulevaisuudessa kilpailutusten myötä on mahdollista, että Nuortenpaja tarjoaa palveluita myös muilta paikkakunnilta oleville nuorille.

Nuortenpajalle hakeutuvilla tai sinne ohjatuilla nuorilla on tarve saada yksilöllistä tukea koulutus- tai työuran sekä motivaation löytymiseksi, saada vahvistusta ja lisäystä elämännhallintataitoihin sekä toimintakykyyn. Suurimmalla osalla Nuortenpajan sopimuksella olevista nuorista on peruskoulu suoritettuna mutta ammatilliset opinnot ovat joko jääneet kesken tai niitä ei ole koskaan aloitettukaan (vuonna 2018 70,5%). Vuosittain työpajajakson käy läpi myös muutama ylioppilastutkinnon suorittanut nuori (vuonna 2018 3,8%)

Osa Nuortenpajan nuorista on suorittanut ammatillisen tutkinnon mutta ei ole onnistunut saamaan koulutustaan vastaavaa työtä (vuonna 2018 25,6%). Osan työllistymistä vaikeuttaa Varkauden työllisyystilanne, haluttomuus muuttaa töiden perässä muualle, elämäntilanteet, psyykkiset ongelmat tai osa saattaa tulla Nuortenpajalle odottamaan esim. mahdollisen jatko-opintopaikan tai armeijan alkamista. Nuortenpajan palveluissa ollessa nuoren tulee olla työtön työnhakija (Liite 6).

Savon ammattiopiston kautta saapuu pajalle opintojen keskeytymishan alla olevia nuoria. Heidän kohdallaan joudutaan opinnot keskeyttämään, että he voivat tulla Nuortenpajan palveluiden piiriin. Savon ammattiopisto on tehnyt päätöksen, etteivät he maksa Nuortenpajalle siirtävistä nuorista. Tästä syystä heidän on keskeytettävä opintonsa ja ilmoitauduttava työttömiksi työnhakijoiksi.

Nuortenpajan vuosittainen asiakastavoitemäärä on 100 nuorta. Yhtäaikaisesti olevien sopimusten määrä on rajoitettu 35:een työskentelytilojen sekä ohjausresurssien riittävyuden takaamiseksi.

Monella pajalle ohjautuvalla nuorella on jo olemassa oleva hoitokontakti psykiatriselle poliklinikalle tai päihdeklinalle ja osan kohdalla huomataan kontaktin tarve jo pajajakson alkupuolella. Erilaiset sosiaalisten tilanteiden pelkotilat ovat este nuoren kouluttautumiselle tai työllistymiselle. Myöskin erilaiset oppimisvaikeudet vaikuttavat nuoren elämään siten, että kouluttautuminen, saati työelämä ovat liian haastavia. Tällöin työpaja saattaa olla ainoa arkeen sisältöä ja päivärutiinia luova paikka.

5 KEHITTÄMISTEHTÄVÄ

Tehtävänä on kehittää Varkauden seudun työpajayhdistys ry:n tarjoamia palveluita siten, että niistä tehdään palvelukuvaukset, jotka hinnoitellaan tuotepaketeiksi.

5.1 Nuorten jako kuormittavuuden mukaan

Nuortenpajalla olevilla nuorilla on jokaisella yksilöllinen tuen tarve, jonka yksilövalmentaja arvioi alkuhaastattelun, kahdenkeskisten keskusteluiden sekä työvalmentajilta saamiensa palautteiden perusteella starttijakson aikana. Tämän arvion ja lähettävän tahon kanssa keskusteluiden perusteella nuori sijoitetaan yhteen kolmesta kuormittavuusluokasta. Haasteena on, että nuoren tilanne saattaa muuttua pajajakson aikana psyykkisesti tai fyysisesti. Hänen elämäntilanteensa saattaa muuttua niin, että se vaikuttaa hänen toimintakykynsä. Näissä tilanteissa yksilövalmentajan ja lähettävän tahon on arvioitava nuoren sijoittuminen uudestaan. Kuormittavuusluokka ei kuitenkaan vaikuta nuoren käytännön arkeen Nuortenpajalla. Kaikki nuoret osallistuvat samoihin työtehtäviin omien intressiensä ja kykyjensä mukaisesti.

Kuormittavuusluokka vaikuttaa palvelun hinnoitteluun, johtuen henkilökohtaiseen ohjaukseen käytetystä henkilöstöresurssista.

5.1.1 Kädestä pitäen annettavaa tukea tarvitsevat nuoret – Luokka III

Nuori, joka ei omaa juurikaan sosiaalisia taitoja, hänellä on joku kehityksellinen häiriö tai onnettomuuden tai päihteiden käytön aiheuttama vamma, joka hankaloittaa asioiden hoitamista, talouden hallintaa tai yleisesti hankaloittaa elämänhallintaa. Nämä nuoret eivät kykene/halua hoitaa omia asioitaan, vaan tarvitsevat siihen jonkun tahon olemaan vieressä ja tarpeen vaatiessa hoitamaan puolesta. Monilla nuorilla erilaiset sosiaalisten tilanteiden pelkotilat hankaloittavat elämää ja siihen kuuluvien asioiden hoitamista. Pahimmillaan pelkotilat aiheuttavat erakoitumista, asioiden täydellistä hoitamattomuutta ja tätä kautta esimerkiksi vuokrat ja muut laskut ovat jääneet maksamatta ja ulosottoon on kertynyt huomattavia summia maksettavaa.

Työpajalla nämä nuoret vaativat erityistä huomiota niin yksilövalmentajalta kuin myös työvalmentajilta. Yksilövalmentaja käyttää paljon aikaa motivoidessaan tällaista nuorta tarttumaan puhelimeen ja hoitamaan esimerkiksi maksusuunnitelmaa ulosottoon, varaamaan hammaslääkäriaikaa tms. Monesti nuoren pelko nousee jopa paniikinomaiseksi, jolloin yksilövalmentajan on otettava asia hoidettavakseen.

5.1.2 Suunnan näyttämistä tarvitsevat nuoret – Luokka II

Nuori, jonka suurin ongelma asioiden hoitamisen suhteen on, ettei hänellä ole mielenkiintoa tai halua hoitaa niitä. Tähän kategoriaan kuuluvilla nuorilla ei yleensä ole mitään vammaa tai muuta varsinaista estettä omien asioiden hoitamisen suhteen. Heillä ei ole juurikaan oma-aloitteisuutta tai viisiota omasta tulevaisuudestaan, asioiden hoitaminen on lähinnä vastenmielinen pakko, jonka voi siirtää mahdollisimman pitkään. Heillä kuitenkin on olemassa sosiaalisia taitoja ja tietoa sekä kokemusta siitä, miten esimerkiksi virastoasiointi suoritetaan. He kuitenkin tarvitsevat jonkun muistuttamaan ja varmistamaan, että tarvittavat asiat tulevat hoidetuiksi.

5.1.3 Itsenäisesti asioitaan hoitavat nuoret – Luokka I

Nuori, joka on tottunut hoitamaan itsenäisesti asioitaan ja tietää, mistä löytää tarvitsemansa palvelut. Hän ei pelkää tarttua puhelimeen tai muulla tavoin hoitaa omia asioitaan. Näillä nuorilla on monesti jo ammatillinen koulutus takanaan sekä mahdollisesti työkokemustakin hankittuna. He saattavat hakeutua Nuortenpajan palveluiden pariin siksi, että haluavat ylläpitää päivärutiinia esimerkiksi opiskelupaikkaa odotellessa, ennen armeijaa, työpaikkaa hakiessaan tms.

5.2 Palvelukokonaisuuksien rakentaminen

Kehittämisen prosessin aikana kävimme pienessä työyhteisössämme keskusteluita niin työntekijöiden keskuudessa kuin myös esimiestason kanssa. Näissä keskusteluissa kävimme läpi toimintaamme Nuortenpajalla sekä palveluita, mitä olemme tarjonneet Varkauden kaupungille vuodesta 2010. Keskusteluiden myötä pääsimme pohtimaan myös sitä, miten palvelumme ovat kehittyneet vuosien varrella, mitkä tekijät ovat vaikuttaneet palveluiden muodostumiseen sekä keitä varten palveluitamme on kehitetty. Prosessin myötä olemme työryhmänä käyneet keskustelua myös siitä, miten asiakasryhmämme (työttömät nuoret) tarpeet ja elämänhallinnan taidot ovat muuttuneet vuosien varrella. Tarjoamiemme palveluiden tulee olla muokattavissa ja muunneltavissa asiakasryhmän tarpeiden mukaan. Tänä päivänä nuorten psyykkiset ongelmat, ahdistuneisuus sekä yleinen näköalattomuus tuovat jatkuvia haasteita työpajatoiminnalle ja sen sisällölle. Prosessin aikana olemme joutuneet miettimään omien palveluidemme sisällön soveltuvuutta nykyisille käyttäjillemme ja tekemään pieniä hienosäätöjä toiminnassamme (esim. työelämään siirtyminen ei välttämättä ole realistinen jatko-suunnitelma nuoren kohdalla).

Yhdessä laatimiemme palvelukuvausten tekemisessä on käytetty TPY:n kehittämää palvelukuvausmallia. Työ- ja yksilövalmennuspalveluiden tuotteistamisen oppaassa kuvattu malli mahdollistaa mallin muokkaamisen omien tarpeiden mukaisesti. Olen muokannut kaavakkeiden kysymyksiä istumaan paremmin Varkauden seudun työpajayhdistys ry:n tarpeisiin.

5.2.1 Yksilövalmennuksen palvelukuvaus

Palvelutuotteen valinta ja tuotteistamisen suunnittelu

Kysymys	Vastaus
Mitä halutaan tuotteistaa?	Varkauden seudun työpajayhdistys ry/Nuortenpaja, yksilövalmennus
Ketä suunnitteluun osallistuu?	Nuortenpajan vastaava Tuomas Issakainen Varkauden seudun työpajayhdistys ry:n hallituksen puheenjohtaja Hanna Ruohoaho Yksilövalmentaja Kaisa Mäntymaa

Mikä on tuotteistusprosessin tavoite?	Tavoite on saada Varkauden seudun työpapajyhdistys ry/Nuortenpajan yksilövalmennusprosessi kuvattua ja hinnoiteltua
Mikä on tuotteistusprosessin lopputulos?	Prosessiin lopputuloksena on kirjallinen palvelukäsikirja, jossa yksilövalmennusprosessi on kuvattu ja hinnoiteltu kattavasti ja tilaajan ymmärtämällä tavalla.

Palvelutuotteen yleislomake

Palvelutuotteen nimi	Yksilövalmennus
Palvelun kohderyhmät <ul style="list-style-type: none"> Asiakkaat / valmentautujat Tilaajat / lähettävät tahot 	<ul style="list-style-type: none"> Alle 29-vuotiaat yksilöllistä tukea koulutus- ja työuran löytymiseen, elämänhallintataitojen ja oman motivaation vahvistamiseen ja toimintakyvyn lisäämiseen tarvitsevat nuoret. Esimerkiksi työttömät työnhakijat, toimeentulotukea saavat nuoret, henkilökohtaista tukea tarvitsevat tai koulutuksen keskeyttäneet nuoret. Kuntien sosiaali- ja terveystoimi, oppilaitokset, mahdolliset yksityiset maksavat asiakkaat
Palvelun tarkoitus ja tavoitteet <ul style="list-style-type: none"> Asiakkaiden, tilaajan ja oman organisaation näkökulmasta Mihin tarpeisiin palvelu vastaa 	<ul style="list-style-type: none"> Nuoren elämänhallinnan tukeminen, sosiaalisen syrjäytymisen ehkäiseminen, päivärytmin rakentuminen, tukiverkoston rakentuminen, jatkosuunnitelmien rakentuminen. Yksilövalmennus vastaa nuoren asioiden hoitamisen, asumisen, opiskelun/työelämän asioiden, taloudellisten, tulevaisuuden polun löytymisen sekä elämänhallinnan tarpeisiin.
Palvelun hyödyt <ul style="list-style-type: none"> Tulokset ja vaikutukset 	<ul style="list-style-type: none"> 77% Sovari-sosiaalisen vaikuttamisen mittarikyselyyn 2017-2018 vastanneista pajajakson päättäneistä nuorista oli täysin samaa mieltä väitteestä: "Saan tarvittessani ohjausta omien käytännön asioiden järjestämiseen" 23% oli jokseenkin ja 69% täysin samaa mieltä väitteestä: "Saan halutessani tukea mieltäni painaviin asioihin" 31% oli jokseenkin ja 54% täysin samaa mieltä väitteestä: "Olen saanut tukea jatkosuunnitelmiin" 65% vastanneista nuorista koki työpajajakson jälkeisten suunnitelmien selkeyden olevan parantunut jonkin verran jakson aikana, 24% koki selkeyden olevan selvästi parantunut
Palvelun sisältö <ul style="list-style-type: none"> Palveluprosessin kuvaus 	<ul style="list-style-type: none"> Nuori saapuu pajalle joko itsenäisesti, kaverin kanssa, vanhemman saattelemana tai viranomaisen ohjaamana. Ensi tapaamisella valmentaja tekee alkukartoituksen nuoren tilanteesta ja esittelee Nuortenpajan toiminnan. Mahdollisen sopimuksen synnyttyä nuori aloittaa pajajakson. Sopimuksessa nuori itse asettaa pajajaksolle tavoitteet joihin valmentajan kanssa pyritään. Jakson ensimmäisen viikon aikana valmentaja haastattelee nuoren tarkemmin, etsii tarvittaessa viranomaistahon toimimaan lähettävänä tahona sekä kartoittaa nuoren mahdollisen tukiverkoston tarpeen. Pajajakson aikana valmentaja opastaa nuorta viranomaisasioinnissa, taloudellisten tukien hankkimisessa, rakentaa yhdessä kartoitettua tukiverkostoa, huolehtii tukiverkon jalkautumisesta pajalle tapaamaan nuorta,

	informoi lähettävää tahoa sovitulla tavalla nuoren asioissa, osallistuu väliarviointiin lähettävän tahon kanssa. Nuoren ja lähettävän tahon kanssa koetetaan löytää nuoren intressien mukainen jatkopolku. Koko jakson ajan valmentaja kulkee tarvittaessa rinnalla opastamassa ja tukemassa nuorta asioiden hoidossa ja elämänhallinnan kehittämisessä.
Vaadittavat resurssit <ul style="list-style-type: none"> Henkilöstö ja työnjako Tilat ja välineet 	<ul style="list-style-type: none"> Yksilövalmentaja, työvalmentaja. Yksilövalmentajalla on päävastuu prosessin etenemisestä, työvalmentaja esittää omia havaintojansa nuoren työelämän taidoista realististen jatkosuunnitelmien rakentumiseksi. Yksilövalmentajan toimisto, neuvotteluhuoneet, PARty-asiakashallintaohjelma
Laatuvaatimukset <ul style="list-style-type: none"> Mitä vaaditaan, jotta palvelu olisi laadukas 	<ul style="list-style-type: none"> valmennusprosessin luottamuksellisuus, toiminnan tavoitellisuus, palveluprosessin läpinäkyvyys, asiakaspalautteen kerääminen ja palvelun kehittäminen saadun palautteen perusteella
Palvelun seuranta ja arviointi	<ul style="list-style-type: none"> Palvelun vaikuttavuutta seurataan Sovari – sosiaalisen vahvistumisen mittarin avulla, jossa nuori arvio nimettömänä pajajakson vaikuttavuutta omassa elämässään. Nuorten tilannetta seurataan vuosi pajajakson jälkeen nuorisolain mukaisesti.
Muut keskeiset yhteistyötahot	<ul style="list-style-type: none"> lähettävät tahot Nuortenpajalle jalkautuva verkosto; päihdekliniikka, psykiatrian akuuttiryhmä, sosiaaliohjaaja, kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja, nuorten asioita edistävät hankkeet, terveydenhoitaja

Palvelutuotteen perusrunko

Palvelutuotteen nimi	Yksilövalmennus
Vaiheen nimi	Sisällön lyhyt kuvaus
Sisääntulo	Nuorelle esitellään Nuortenpajan toimintaa ja sen sisältöä. Valmentaja tekee alustavan alkukartoituksen nuoren tilanteesta sekä sopimuksen, johon kirjataan nuoren omat tavoitteet pajajaksonalle. Alkukartoituksessa selvitetään myös nuoren omat tekemisen intressit sekä niille sopivimmat vastineet pajan työtehtävistä. Sisääntulovaiheessa yksilövalmentajan tärkeimpiä tehtäviä on saada nuori kokemaan itsensä tärkeäksi ja tervetulleeksi.
Perehdyttäminen	Nuoren ensimmäisenä päivänä yksilövalmentaja ottaa nuoren vastaan ja esittelee aamupalaverissa nuoren muulle yhteisölle. Valmentaja perehdyttää nuoren pajan aikatauluihin, päivittäin täytettävien läsnäololappujen täyttämiseen, pajan yleisiin pelisääntöihin ja tapoihin. Yksilövalmentaja myös esittelee nuorelle pajan eri osastot, yhteiset tilat ja kertoo yhteistyöverkoston aikatauluista. Työtehtäviin liittyvän perehdyttämisen antavat työvalmentajat.
Alkuhaastattelu	Nuoren ensimmäisellä pajaviikolla yksilövalmentaja käy hänen kanssaan alkuhaastattelun, jossa nuoren kanssa käydään läpi tämän elämänhallinnan tilannetta ja sen mahdollisia tukitarpeita, taloudellinen tilanne (tukien hakemusten ajan tasaisuus, mahdolliset velka-asiat, asumistilanne), opiskeluiden mahdollisuus. Alkuhaastattelussa selvitetään myös jo olemassa oleva tukiverkosto ja nuoren näkemys verkoston toimivuudesta ja mahdollisista puuteista. Myös nuoren mahdollinen päihteiden käytön tilanne pyritään selvittämään alkuhaastattelussa.
Toiminnallinen vaihe	Toiminnallinen vaihe tarkoittaa nuoren pajajakson aikana tapahtuvaa yksilövalmennusta. Tänä aikana yksilövalmentaja ja nuori yhteistyössä pyrkivät ratkomaan alkuhaastattelussa esille nousseita elämänhallinnan ongelma-alueita, työ-/opiskeluelämään liittyviä asioita, taloudellisia asioita, jne. Apunaan yksilövalmentaja käyttää nuoren viranomais- ja tukiverkostoa. Tarkoituksena on, että verkosto jalkautuu Nuortenpajalle tapaamaan nuorta pajan tiloihin. Tällä varmistetaan, että nuoren asiat tulevat hoidetuiksi pajapäivän aikana, eikä kiusaus siirtää tapaamisia

	käy nuorelle ylivoimaiseksi. Yksilövalmentajan työtehtäviin kuuluu asioiden hoitamisen varmistaminen ja yhteistyön ylläpito jalkautuvan verkoston kanssa.
Väliarviointi	Yksilövalmentaja osallistuu nuoren ja lähettävän tahon väliarviointiin. Väliarvioinnin ajankohta sovitaan sopimusta kirjoitettaessa sisääntulovaiheessa. Yksilövalmentaja tuo väliarviointiin oman näkemyksensä nuoren sen hetkisestä tilanteesta niin tavoitteisiin pääsemisen kuin myös elämähallinnan osalta. Hän tuo arviointiin myös työvalmentajien arvion nuoren työelämän taidoista sekä valmiuksista. Väliarvioinnissa nuori, lähettävän tahon edustaja sekä yksilövalmentaja tarkistavat nuoren asettamat tavoitteet, loppupajajakson tehtävälistan sekä jatkosuunnitelman ajantasaisuuden.
Pajajakson loppuvaihe	Nuoren pajajakson loppuvaiheessa yksilövalmentaja käy nuoren ja tämän lähettävän tahon kanssa läpi, onko nuoren jatkosuunnitelma valmis ja kaikkien tiedossa. He tarkistavat, onko nuoren asettamiin tavoitteisiin päästy. Yksilövalmentaja käy nuoren luvalla tukiverkoston kanssa läpi, onko verkosto ajan tasalla nuoren tilanteesta ja tämän suunnitelmista. Samalla he sopivat, millä aikataululla tukiverkosto pitää nuoreen yhteyttä ja tapaa häntä. Yksilövalmentaja varmistaa, että nuori ohjataan täyttämään Sovari-mittarin kysely pajajakson loppupuolella. Tämän kyselyn avulla Nuortenpaja saa palautetta ja arviointia niin valmennuksen onnistumisesta kuin myös nuoren oman arvion siitä, kuinka pajajakso on vaikuttanut hänen sosiaaliseen vahvistumiseensa.

Palvelun vaiheiden perustietolomake

Työvaihe: Sisääntulo	Tulos
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> • Uuden nuoren huomiointi ja toivottaminen tervetulleeksi • Sopimus pajajaksosta • Nuoren omien tavoitteiden asettaminen • Nuoren intressien hahmottaminen ja soveltaminen pajan tehtäviin •
Vaatimukset	<ul style="list-style-type: none"> • Tieto nuoren saapumisesta tutustumaan pajalle • Tieto viranomais- ja muusta tukiverkostosta • Lähettävän tahon mukainen sopimus • Kirjatut tavoitteet •
Työkalut	<ul style="list-style-type: none"> • Kirjalliset sopimuspohjat • Sovitut väliarvioinnit lähettävän tahon kanssa • PARTy-tilastointi/asiakashallintaohjelma •
Kehitys ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> • Nuortenpajan yksilövalmentaja •

Palvelun vaiheiden perustietolomake

Työvaihe: Perehdyttäminen	Tulos
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> • Nuortenpajan arvoihin ja pelisääntöihin perehdyttäminen • Valmentautujan päivittäisiin rutiinitehtäviin perehdyttäminen • Nuortenpajan tiloihin perehdyttäminen • Pelastussuunnitelman läpikäyminen nuoren kanssa • Työkoneisiin perehdyttäminen (työvalmentajat)

	<ul style="list-style-type: none"> • Työturvallisuuden perehtyminen (kuulon- ja silmien suojaus, tulipaloriskit) •
Vaatimukset	<ul style="list-style-type: none"> • Nuori ymmärtää ja hyväksyy Nuortenpajan pelisäännöt • Nuori sisäistää päivittäisten lomakkeiden täytön • Nuori ymmärtää työturvallisuuden ja suojavarusteiden merkityksen •
Työkalut	<ul style="list-style-type: none"> • Nuortenpajan kirjatut arvot ja pelisäännöt • Virallinen pelastussuunnitelma • Pehdytyskansiot • Työturvallisuusohjeet •
Kehitys ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> • Yksilövalmentaja: yleinen pehdytys • Työvalmentajat: työtehtäviin ja koneisiin pehdyttäminen •

Palvelun vaiheiden perustietolomake

Työvaihe: Alkuhaastattelu	Tulos
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> • Nuoren itsensä asettamien tavoitteiden selkiyttäminen ja tarkentaminen • Nuoren elämänhallinnan taitojen kartoittaminen • Tukiverkoston hahmottaminen ja tarpeenmukaisesta täydentämisestä sopiminen • Nuoren päihteiden käytön tilanteen hahmottaminen ja ammattiavun tarpeen kartoittaminen • Nuoren taloudellisen tilanteen selvittäminen ja suunnitelman rakentaminen • Nuoren opiskelumotivaation selvittäminen •
Vaatimukset	<ul style="list-style-type: none"> • Kirjatut tavoitteet • Suunnitelmien kirjaaminen nuoren tietoihin •
Työkalut	<ul style="list-style-type: none"> • PARty-tilastointi ja asiakashallintaohjelma • Kirjalliset suunnitelmapohjat • Yhteistyöverkoston kanssa sovitut suunnitelmat • Alkuhaastattelurunko •
Kehitys ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> • Yksilövalmentaja •

Palvelun vaiheiden perustietolomake

Työvaihe: Toiminnallinen vaihe	Tulos
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> • Nuoren elämänhallinnan taitojen kohentaminen • Nuoren työelämäntaitojen kohentaminen yhteistyössä työvalmentajien kanssa • Opiskelu-/ammattillisten valmiuksien parantaminen • Tarvittavan tukiverkoston rakentaminen ja sitouttaminen toimintaan • Jatkosuunnitelmien rakentaminen yhteistyössä nuoren ja tämän verkoston kanssa • Nuoren asioiden hoitamisen varmistaminen

	<ul style="list-style-type: none"> •
Vaatimukset	<ul style="list-style-type: none"> • Suunnitelmiin kirjattujen tavoitteiden mukainen yksilövalmennus • Tukiverkoston sitoutuminen ja jalkautuminen • Yhteistyö valmentajan, nuoren ja lähettävän tahon kanssa on toimiva ja keskusteleva • Tiedon kulkeminen eri toimijoiden välillä •
Työkalut	<ul style="list-style-type: none"> • Suunnitelmiin kirjatut tavoitteet • Yhteistyöverkosto •
Kehitys ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> • Yksilövalmentaja • Työvalmentaja työelämän taitojen kehittämisen osalta •

Palvelun vaiheiden perustietolomake

Työvaihe: Väliarviointi	Tulos
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> • Palautteen antaminen niin valmentajalta nuorelle kuin myös nuorelta valmentajalle • Valmennusprosessin oikeaan suuntaan ohjaaminen • Nuoren tavoitteiden saavuttamisen arvioiminen ja tarpeen mukaan tavoitteiden uudelleen määrittäminen • Elämänhallinnan sekä työelämäntaitojen kohenemisen arviointi • Tarvittavista muutoksista sopiminen yhteisesti lähettävän tahon kanssa ja sidosryhmien informointi • Jatkosuunnitelmien rakentumisen tarkastelu ja tarkentaminen •
Vaatimukset	<ul style="list-style-type: none"> • Tiedon kerääminen valmennusprosessin etenemisestä • Tarpeellisten arviointien tekeminen ja tulosten analysointi • Tarpeenmukainen suunnitelmien ja tavoitteiden päivittäminen • Jatkosuunnitelmien kirjaaminen • Tiedon siirto sidosryhmille •
Työkalut	<ul style="list-style-type: none"> • Yksilökeskustelut • Kirjalliset suunnitelmat • Läsnäoloseuranta • Työvalmentajien arviot työelämäntaidoista •
Kehitys ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> • Yksilövalmentaja • Lähettävä taho •

Palvelun vaiheiden perustietolomake

Työvaihe: Pajajakson loppuvaihe	Tulos
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> • Nuoren asettamien tavoitteiden saavuttamisen arviointi ja palautteen antaminen • Lähettävän tahon kanssa jatkosuunnitelman läpikäyminen • Tukiverkoston toimivuuden arviointi ja jatkon sopiminen

	<ul style="list-style-type: none"> • Työvalmentajalta arvio nuoren työelämän taitojen kohentumisesta • Sovari-mittarikyselyn täyttäminen •
Vaatimukset	<ul style="list-style-type: none"> • Pajajakson aikana kertyneen tiedon analysointi • Alkuperäisen suunnitelman ja tavoitteiden läpikäynti ja arviointi • Jatkosuunnitelman kirjaaminen • Tukiverkoston informointi nuoren jatkoon suhteen •
Työkalut	<ul style="list-style-type: none"> • Kirjallinen suunnitelma • Yksilökeskustelu • Kirjallinen jatkosuunnitelma • Sovari-mittari •
Kehitys ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> • Yksilövalmentaja • Lähettävä taho ja tukiverkosto •

5.2.2 Työvalmennuksen palvelukuvaus

Palvelutuotteen valinta ja tuotteistamisen suunnittelu

Kysymys	Vastaus
Mitä halutaan tuotteistaa?	Varkauden seudun työpajayhdistys ry/Nuortenpaja, työvalmennus
Ketä suunnitteluun osallistuu?	Nuortenpajan vastaava Tuomas Issakainen Varkauden seudun työpajayhdistys ry:n hallituksen puheenjohtaja Hanna Ruohoaho
Mikä on tuotteistusprosessin tavoite?	Tavoite on saada Varkauden seudun työpajayhdistys ry/Nuortenpajan työvalmennusprosessi kuvattua ja hinnoiteltua
Mikä on tuotteistusprosessin lopputulos?	Prosessiin lopputuloksena on kirjallinen palvelukäsikirja, jossa työvalmennusprosessi on kuvattu ja hinnoiteltu kattavasti ja tilaajan ymmärtämällä tavalla.

Palvelutuotteen yleislomake

Palvelutuotteen nimi	Työvalmennus
Palvelun kohderyhmät <ul style="list-style-type: none"> Asiakkaat / valmentautujat Tilaaajat / lähettävät tahot 	<ul style="list-style-type: none"> Alle 29-vuotiaat yksilöllistä tukea koulutus- ja työuran löytymiseen, elämänhallintataitojen ja oman motivaation vahvistamiseen ja toimintakyvyn lisäämiseen tarvitsevat nuoret. Esimerkiksi työttömät työnhakijat, toimeentulotukea saavat nuoret, henkilökohtaista tukea tarvitsevat tai koulutuksen keskeyttäneet nuoret. Kuntien sosiaali- ja terveystoimi, oppilaitokset, mahdolliset yksityiset maksavat asiakkaat
Palvelun tarkoitus ja tavoitteet <ul style="list-style-type: none"> Asiakkaiden, tilaajan ja oman organisaation näkökulmasta Mihin tarpeisiin palvelu vastaa 	<ul style="list-style-type: none"> Nuoren työelämän taitojen kartoitus ja kohentaminen, erilaisiin työtehtäviin tutustuminen, arjen rutiineihin totuttaminen, tuotannollisiin työtehtäviin osallistuminen, tuotteiden kehittelyyn osallistuminen, kädentaitojen kehittyminen Työvalmennus vastaa nuoren työelämäntaitojen, tekemisen oppimisen, kiinnostuksen kohteiden löytymisen, tuotekehittelyn, kädentaitojen kehittämisen tarpeisiin.
Palvelun hyödyt <ul style="list-style-type: none"> Tulokset ja vaikutukset 	<ul style="list-style-type: none"> 77% Sovari-sosiaalisen vaikuttamisen mittarikyselyyn 2017-2018 vastanneista pajajakson päättäneistä nuorista oli täysin samaa mieltä väitteestä: "Saan tehtävässäni onnistumisen kokemuksia" 69% kyselyyn vastanneista nuorista oli täysin samaa mieltä väitteestä: "Saan riittävästi ohajusta tehtävässäni" 67% vastanneista oli täysin samaa mieltä väitteestä: "Saan kokeilla riittävän monipuolistesti erilaisia töitä" 62% vastanneista nuorista oli täysin samaa mieltä väitteestä: "Olen oppinut uusia taitoja"
Palvelun sisältö <ul style="list-style-type: none"> Palveluprosessin kuvaus 	<ul style="list-style-type: none"> Nuoren ensimmäisenä pajapäivänä työvalmentaja ottaa nuoren mukaan työtehtäviin, joko puuverstaan tai kädentaitojen pajan puolelle, mutta hän saa rauhassa tutustua erilaisiin tehtäviin jo pidempään pajalla olleiden nuorten kanssa joko sivusta seuraten tai halutessaan tekemiseen osallistuen. Pidempään pajalla ollut nuori voi halutessaan toimia ns. tutorina työtehtävään – työvalmentajan kuitenkin ollessa päävastuussa opastuksesta/perehdytyksestä. Jatkossa nuori saa joka-aamuissa aamupalaverissa hänelle osoitetun työtehtävän kyseiselle päivälle. Nuori saa itse valita työtehtävänsä tarjolla olevista tehtävistä puuverstaalta tai kädentaitojen pajalta. Mikäli hän saa tehtävänsä suoritettua ennen työajan päättymistä, opastetaan hänelle seuraava työtehtävä tarjolla olevista. Työvalmentaja ohjaa, opastaa ja valvoo suoritettavia työtehtäviä sekä yleistä työturvallisuutta. Työn tekemisen lomassa hän pystyy mahdollisuuksien mukaan juttelemaan nuoren kanssa tämän elämää koskettavista asioista ja tällä tavoin auttamaan yksilövalmentajaa nuoren asioiden jakamisessa. Työvalmentajan tehtäviin kuuluu myös tuotteiden kehittäminen yhdessä nuorten kanssa, prototyyppien rakentaminen/rakentamisen opastus sekä alihankintatöistä vastaaminen. Työvalmentaja arvioi nuoren työelämän taitoja sekä niiden kehittymistä pajajakson aikana ja tuo oman näkemyksensä nuoren jatkosuunnitelmien rakentamiseen lähettävän tahon sekä yksilövalmentajan kanssa.
Vaadittavat resurssit <ul style="list-style-type: none"> Henkilöstö ja työnjako 	<ul style="list-style-type: none"> Työvalmentaja/-valmentajat sekä yksilövalmentaja. Työvalmentaja havainnoi ja arvioi nuoren työelämäntaitoja ja tuo ne julki yksilövalmentajalle, joka puoles-

<ul style="list-style-type: none"> Tilat ja välineet 	<p>taan vastaa nuoren jatkosuunnitelmien rakentamisesta. Työvalmentajat pääsääntöisesti vastaavat omista osastoistaan mutta tekevät yhteistyötä kokonaisuuden rakentumiseksi. Työvalmentaja vastaa päivittäisistä käytännön töistä pajalla sekä alihankitoiden valmistumisesta ja aikataulutuksesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> Työskentelyhallit eri osastoinen, kädentaitojen paja, maalaamo, puuntyöstökoneet, konekohtaiset perehdytyskansiot
<p>Laatuvaatimukset</p> <ul style="list-style-type: none"> Mitä vaaditaan, jotta palvelu olisi laadukas 	<ul style="list-style-type: none"> valmennusprosessin luottamuksellisuus, toiminnan tavoitellisuus ja tuottavuus, työturvallisuus, palveluprosessin läpinäkyvyys, asiakaspalautteen kerääminen ja palvelun kehittäminen saadun palautteen perusteella
<p>Palvelun seuranta ja arviointi</p>	<ul style="list-style-type: none"> Palvelun vaikuttavuutta seurataan Sovari – sosiaalisen vahvistumisen mittarin avulla, jossa nuori arvio nimettömänä pajajakson vaikuttavuutta omassa elämässään. Nuorten tilannetta seurataan vuosi pajajakson jälkeen nuorisolain mukaisesti.
<p>Muut keskeiset yhteistyötahot</p>	<ul style="list-style-type: none"> Alihankinta-asiakkaat lähettävät tahot Nuortenpajalle jalkautuva verkosto; päihdekliniikka, psykiatrian akuuttiryhmä, sosiaaliohjaaja, kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja, nuorten asioita edistävät hankkeet, terveydenhoitaja

Palvelutuotteen perusrunko

Palvelutuotteen nimi	Työvalmennus
Vaiheen nimi	Sisällön lyhyt kuvaus
Pajajakson aloitus	Työvalmentaja ottaa nuoren vastaan työtilojen puolella ja esittelee eri työpisteet ja niihin kuuluvat tehtävät sekä Nuortenpajan työpäivän aikataulun taukoineen. Nuorelle esitellään muut työvalmentajat sekä heidän vastuualueensa ja niiden työpisteet tehtävineen. Nuoren kanssa keskustellaan siitä, minkä työtehtävän hän kokisi itselleen miellyttävimmäksi sillä hetkellä puuvestaan tai kädentaitojen pajan tehtävistä. Mikäli nuori osaa valita työtehtävän, esitellään hänet jo työtä tehneelle nuorelle, jonka opastuksessa uusi nuori pääsee tutustumaan tarkemmin valittuun tehtävään. Mikäli työtehtävä sisältää työkoneiden käyttöä, perehdyttää työvalmentaja nuoren koneen turvalliseen käyttöön.
Perehdytys	Aamupalaverissa nuorille jaetaan työtehtävät sille päivälle ja mikäli nuori saa työtehtävän, johon kuuluu työkoneiden käyttöä, on työvalmentajan velvollisuus perehdyttää nuori koneen turvalliseen käyttöön. Suullinen perehdytys annetaan ennen koneen käyttöä, jonka jälkeen työvalmentaja valvoo vierestä niin kauan, että työkoneen käyttö sujuu nuorelta turvallisuusvaatimusten vaatimalla tavalla. Työvalmentaja perehdyttää nuoren myös suojavälineiden käyttöön (kuulonsuojaus, silmien suojaus) ja opastaa sekä valvoo suojavälineiden käyttöä. Jokaiselle nuorelle on tehty perehdytyslistat, johon merkataan kaikki Nuortenpajan työkoneet, joiden käyttöön kyseinen nuori on perehdytetty. Työvalmentajan täytyy tarkkailla työkoneilla olevia nuoria ja puuttettava välittömästi työkoneen virheelliseen tai vaaratilanteita aiheuttavaan käyttöön. Tarvittaessa nuori perehdytetään koneen käyttöön uudestaan.
Toiminnallinen vaihe	Toiminnallisessa vaiheessa työvalmentaja jakaa työtehtävät aamupalaverissa paikalla oleville nuorille, varmistaa työtehtävien aloituksen ja sen, että työvaiheet ovat nuoren muistissa. Työvalmentaja opastaa tarvittaessa pitkin päivää työtehtävissä sekä valvoo jatkuvasti työturvallisuusohjeiden noudattamista Nuortenpajalla. Työvalmentajan tehtäviin kuuluu varmistaa, että jokaisella Nuortenpajalla työskentelevällä nuorella on päivittäin osoitettuna työtehtävä, jota tehdä. Toiminnallisessa vaiheessa työvalmentaja myös arvioi nuoren työelämän taitoja sekä

	niiden kehittymistä pajajakson edetessä ja informoi yksilövalmentajaa havainnoistaan nuoreen liittyen tämän jatkosuunnitelmia varten.
Omien tuotteiden suunnittelu sekä alihankintatyöt	Työvalmentaja suunnittelee nuorten kanssa uusia tuotteita Nuortenpajan omiksi myytäviksi tuotteiksi sekä vastaa alihankintatöiden valmistumisesta tilaajan ohjeiden mukaisesti aikataulussaan.

Palvelun vaiheiden perustietolomake

Työvaihe: Pajajakson aloitus	Tulos
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> Nuori kokee olonsa tervetulleeksi ja vastaanotetuksi Nuori oppii pajan työkultuurin sekä työpäivän aikataulutuksen Nuori uskaltaa jo ensimmäisenä päivänä kokeilla käytännön tekemistä .
Vaatimukset	<ul style="list-style-type: none"> Nuori saapuu sovitusti Nuortenpajalle ajallaan Muut nuoret toivottavat uuden tervetulleeksi Ns. vanha nuori osaa opastaa uuden nuoren työtehtävään Työvalmentaja on läsnä uudelle nuorelle .
Työkalut	<ul style="list-style-type: none"> Työvalmentajan persoona Käytettävät työkoneet Nuortenpajalla pidempään olleet nuoret .
Kehitys ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> Työvalmentajat .

Palvelun vaiheiden perustietolomake

Työvaihe: Perehdytys	Tulos
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> Nuori oppii työkoneiden turvallisen käytön Nuori sisäistää suojavälineiden käytön merkityksen ja ottaa välineet käyttöön Nuoren perehdytys merkitään hänen työvälinelistaansa .
Vaatimukset	<ul style="list-style-type: none"> Nuori uskaltaa ja on halukas oppimaan koneiden käyttöä Suojavälineet ovat ajan tasalla ja niille osoitetuissa paikossa Nuoren työvälinelista on ajan tasalla perehdytysten suhteen Työvalmentaja on itse perillä työkoneiden turvallisesta käytöstä .
Työkalut	<ul style="list-style-type: none"> Työkoneiden perehdytyskansiot Suojavälineet Nuoren henkilökohtainen työvälineiden perehdytyslista .
Kehitys ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> Työvalmentaja .

Palvelun vaiheiden perustietolomake

Työvaihe: Toiminnallinen vaihe	Tulos
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> Jokaisella pajalla työskentelevällä nuorella on päivittäinen työtehtävä Työt tehdään työturvallisuutta noudattaen Nuori saa käsityksen omista taidoistaan ja kyvyistään Nuori saa kokemuksen työelämän peruseriaatteista käytännössä Nuoren työelämäntaidot kehittyvät pajajakson aikana Nuori saa kokemuksia erilaisista työtehtävistä
Vaatimukset	<ul style="list-style-type: none"> Työvalmentajalla on työtehtäviä, joita jakaa aamupalaverissa Jokainen nuori on perehdytetty hänelle osoitettuun työtehtävään ja siinä käytettäviin työkoneisiin Työturvallisuus- sekä suojeluvälineasiat on käyty nuorten kanssa läpi ja nuori on sitoutunut noudattamaan niitä Nuortenpajan työtehtävissä pyritään noudattamaan yleisiä työelämän pelisääntöjä
Työkalut	<ul style="list-style-type: none"> Perehdytyskansiot Työturvallisuusohjeet sekä suojavälinesuosituks Nuortenpajan työkoneet ja -välineet Nuortenpajan päiväohjelma
Kehitys ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> Työvalmentajat

Palvelun vaiheiden perustietolomake

Työvaihe: Omien tuotteiden suunnittelu sekä alihankintatyöt	Tulos
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> Omien tuotteiden myynnin sekä alihankintatöiden kautta omarahoitusosuuden kasvattaminen Nuori saa kokemuksen osallisuudesta suunnittelu-/valmistusprosessiin Alihankintatöiden kautta nuori saa kokemuksen sarjatyöskentelystä Hyvin tehtyjen alihankintatöiden avulla joku nuori saa mahdollisuuden työllistyä tilaajayritykseen Omien tuotteiden myynnin kautta Nuortenpajan näkyvyys nousee Alihankintatöissä pysytään tilaajan määrittämässä aikataulussa
Vaatimukset	<ul style="list-style-type: none"> Yrityksiltä saadaan alihankintatöitä Omien tuotteiden innovointi on tuottoisaa ja hedelmällistä Alihankintatöiden ohjeistus ja laadunvalvonta toimii Aikataulut toimii Omien tuotteiden laadukkuus ja sitä kautta riittävä myyntituotto
Työkalut	<ul style="list-style-type: none"> Alihankintasopimukset Alihankintatöiden piirustukset Nuortenpajan työkoneet

	<ul style="list-style-type: none"> • Pinterest ym. internetin hakukoneet tuoteideointiin • Laadunvalvontaohjeet •
Kehitys ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> • Työvalmentaja • Alihankintatöiden tilaaja • Nuortenpajan nuoret •

5.2.3 Kodinhuollon ohjauksen palvelukuvaus

Palvelutuotteen valinta ja tuotteistamisen suunnittelu

Kysymys	Vastaus
Mitä halutaan tuotteistaa?	Varkauden seudun työpajayhdistys ry/Nuortenpaja, kodinhuollon ohjaus
Ketä suunnitteluun osallistuu?	Nuortenpajan vastaava Tuomas Issakainen, Varkauden seudun työpajayhdistys ry:n hallituksen puheenjohtaja Hanna Ruohoaho, Kodinhuollon ohjaaja
Mikä on tuotteistusprosessin tavoite?	Tavoite on saada Varkauden seudun työpajayhdistys ry/Nuortenpajan kodinhuollon ohjauksen prosessi kuvattua ja hinnoiteltua
Mikä on tuotteistusprosessin lopputulos?	Prosessiin lopputuloksena on kirjallinen palvelukäsikirja, jossa kodinhuollon ohjausprosessi on kuvattu ja hinnoiteltu kattavasti ja tilaajan ymmärtämällä tavalla.

Palvelutuotteen yleislomake

Palvelutuotteen nimi	Kodinhuollon ohjaus
Palvelun kohderyhmät <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaat / valmentautajat • Tilaajat / lähettävät tahot 	<ul style="list-style-type: none"> • Alle 29-vuotiaat yksilöllistä tukea elämänhallintataitojen, oman motivaation vahvistamiseen ja toimintakyvyn lisäämiseen sekä kodinhuollollisten tehtävien tukemista tarvitsevat nuoret. • Kuntien sosiaali- ja terveystoimi, oppilaitokset, mahdolliset yksityiset maksavat asiakkaat
Palvelun tarkoitus ja tavoitteet <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaiden, tilaajan ja oman organisaation näkökulmasta • Mihin tarpeisiin palvelu vastaa 	<ul style="list-style-type: none"> • Tarkoitus on oppia kodinhuollon perusasioita; siivousta, ruokailuiden suunnittelua, ostoslistojen tekoa ja ostoksilla käymistä, perusruokien valmistamista. Tarkoituksena olisi saada nuori tekemään itse, eikä olemaan riippuvainen pika-/valmisruuista sekä oivaltamaan taloudellisen ajattelun ruokailutottumuksissaan. • Palvelu vastaa kodinhuollon tarpeisiin ja sitä kautta nuoren arjenhallintaan
Palvelun hyödyt	

<ul style="list-style-type: none"> Tulokset ja vaikutukset 	<ul style="list-style-type: none"> 35% Sovari-mittariin vastanneista koki kotitöiden hoitamisen parantuneen jonkin verran 18% koki kotitöiden hoitamisen parantuneen selvästi Palvelu otettiin käyttöön vasta syksyllä 2018, joten palveluun osallistuneiden vastaajien osuus 2017-2018 oli hyvin pieni. Nuorilta saatujen sanallisten palautteiden mukaan, he kokevat uskaltavansa paremmin aloittaa esim. ruuan valmistamisen ja kykenevät suunnittelemaan ostoslistaansa etukäteen.
<p>Palvelun sisältö</p> <ul style="list-style-type: none"> Palveluprosessin kuvaus 	<ul style="list-style-type: none"> Joka aamuisessa aamupalaverissa kodinhuollon ohjaaja kertoo, mitä kyseisenä päivänä on suunnitelmassa hänen opastuksessaan. Tämän jälkeen nuori voi joko ilmoittautua vapaaehtoisesti kodinhuollon ryhmään tai ryhmään nimetään 1-3 nuorta tilanteen mukaan. Tämä ryhmä ohjaajan opastuksella opettelee siivoamaan yleisiä tiloja sekä yhteisiä wc-tiloja kerran viikossa. Ryhmä ohjaajan avustuksella suunnittelee ja valmistaa klo 10 kahvitauolle aamupalaa, käy tarpeen mukaan ostoksilla sekä huolehtii aamupalan pois siivoamisesta. Nuortenpajalle saadaan kaksi kertaa viikossa kauppojen ylijäämäruokia lahjoituksena, jolloin kodinhuollon ryhmä ottaa ruuat vastaan ja huolehtii kylmäketjun katkeamattomuudesta. Torstaisin kodinhuollon ryhmä valmistaa kaikille nuorille varsinaisen ruuan hyödyntäen mahdollisuuksien mukaan lahjoitusruokia. Kodinhuollon ryhmässä opetellaan myös pyykkien pesua pajan tekstiileitä pesten. Nuortenpajalla on siirrytty kierrättämään kaikki kierrätettävissä oleva roska ja kodinhuollon ohjaaja ryhmänsä kanssa vastaa kierrätyspisteeseen asianmukaisesti käytöstä. Kodinhuollon ohjaaja arvioi nuorten kanssa työskennellessään nuoren mahdollisen kotiin annettavan tuen tarvetta ja informoi havainnoistaan yksilövalmentajaa sekä nuoren lähettävää tahoja.
<p>Vaadittavat resurssit</p> <ul style="list-style-type: none"> Henkilöstö ja työnjako Tilat ja välineet 	<ul style="list-style-type: none"> Kodinhuollon ohjaaja sekä yksilövalmentaja. Kodinhuollon ohjaaja vastaa ryhmän toiminnasta, tekee havaintoja nuorten kyvyistä ja kehitymisestä, työn ohessa käy keskusteluita nuorten kanssa. Ohjaaja pitää yksilövalmentajan ajan tasalla nuorten tilanteista ja kehitymisestä. Yksilövalmentaja puolestaan huolehtii, että lähettävä taho on myös tietoinen ja ajan tasalla jatkosuunnitelmia tehtäessä. Nuortenpajan keittiö, pesutupa sekä yleiset tilat, keittiön kalusteet sekä ruuan valmistusvälineet, siivousvälineet sekä pyykkikone.
<p>Laatuvaatimukset</p> <ul style="list-style-type: none"> Mitä vaaditaan, jotta palvelu olisi laadukas 	<ul style="list-style-type: none"> Tehtävien tarkoituksenmukaisuus, asiakaslähtöisyys, välitön palautteen antaminen ja saaminen, toiminnan kehittäminen palautteiden suuntaisesti
<p>Palvelun seuranta ja arviointi</p>	<ul style="list-style-type: none"> Palvelun vaikuttavuutta seurataan Sovari – sosiaalisen vahvistumisen mittarin avulla, jossa nuori arvio nimettömänä pajajakson vaikuttavuutta omassa elämässään. Nuorten tilannetta seurataan vuosi pajajakson jälkeen nuorisolain mukaisesti.
<p>Muut keskeiset yhteistyötahot</p>	<ul style="list-style-type: none"> Lähettävä taho

Palvelutuotteen perusrunko

Palvelutuotteen nimi	Kodinhuollon ohjaus
Vaiheen nimi	Sisällön lyhyt kuvaus
Siisteydestä huolehtiminen	Kodinhuollon ryhmä huolehtii Nuortenpajan yhteisten tilojen, vessojen sekä keittiön siisteydestä. Ryhmään osallistuvat nuoret vaihtuvat päivittäin, joten jokainen pajalla oleva nuori pääsee osallistumaan siivoukseen jossain vaiheessa pajajaksoaan. Kodinhuollon ohjaajan opastuksella nuori opettelee käyttämään perussiivousvälineistöä ja oppii ymmärtämään yleissiisteyden merkityksen arjessa. Ryhmä imuroi sekä moppaa yleisten tilojen lattia, huolehtii keittiön siisteydestä (tiskikoneen tyhjennys ja täyttö sekä tarpeen mukaan käsin tiskaus) sekä kerran viikossa vessojen siivous. Vessojen siivouspäivää vaihdellaan, etteivät samat nuoret satu joka viikko siivousvuoroon.
Ruokahuolto	Päivittäiseen ruokahuoltoon kuuluu aamupalan suunnittelu, tarpeen mukaan ostoksilla käyminen sekä aamupalan valmistaminen ja kattaminen. Ostoksien tekemistä varten nuoret opettelevat ostoslistan tekemistä suunnittelun ruuan mukaisesti ja taloudellista ajattelua käyttäen. Ostosreissulle tarkistetaan myös siivousvälineistön tarpeet. Nuoret käyvät ohjaajan avustuksella hoitamassa ruokaostokset. Tiistaisin ja perjantaisin Nuortenpajalle saadaan kauppojen ylijäämäruokaa lahjoituksena. Ruoka tuodaan Nuortenpajan ovelle, josta kodinhuollon ryhmä huolehtii ruokien sijoittamisen jääkaappeihin sekä muihin niille varattuihin paikkoihin. Kodinhuollon ohjaaja huolehtii ruokien jakamisesta nuorille ennen heidän työpäivänsä päättymistä. Torstaisin ruokahuoltoon kuuluu varsinaisen ruuan valmistaminen koko Nuortenpajan välle. Tähän pyritään käyttämään mahdollisimman paljon lahjoituksena tulleita ruokatarvikkeita mutta tarpeen mukaan käydään ostoksilla. Ruuan valmistuksen lisäksi tähän kuuluu normaalisti pöydän kattaminen sekä ruuan pois korjaaminen tai sen opettelu.
Pyykkihuolto	Nuortenpajalla on pyykkikone, jolla pestään pajan tekstiileitä. Tarpeen mukaan on myös mahdollista, että nuori voi pestä omia pyykejään ollessaan kodinhuollon ryhmässä. Pyykkihuollossa nuori opettelee perusasioita pyykin pesemisessä, kuten värillisten ja valkopyykin erottelun, pesuaineen annostelun ym. siihen kuuluvaa. Tarkoituksena on, että nuori osaisi käyttää myös omaa pesukonettaan tai taloyhtiön tiloista löytyvää ja saisi omia vaatteitansa pestyiksi myös pajajakson jälkeenkin.

Palvelun vaiheiden perustietolomake

Työvaihe:	Tulos
Siisteydestä huolehtiminen	
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> • Perussiisteyden oppiminen ja siitä huolehtiminen • Arkisiivouksen onnistuminen • Vessojen puhdistamisen oppiminen • Eri siivousvälineiden käytön oppiminen •
Vaatimukset	<ul style="list-style-type: none"> • Nuori on vastaanottavainen ohjaukselle • Ohjaaja käyttää aikaa opastamiseen • Siivousvälineistö on kunnossa ja ajan tasalla • Ohjaaja kartoittaa nuoren lähtötilanteen siivouksen suhteen •
Työkalut	<ul style="list-style-type: none"> • Nuortenpajan siivousvälineistö • Koneiden ohjekirjat • Siivousaineiden oheistukset

	<ul style="list-style-type: none"> •
Kehitys ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> • Kodinhuollon ohjaaja • Nuortenpajan vastaava (budjetointi) •

Palvelun vaiheiden perustietolomake

Työvaihe:	Tulos
Ruokahuolto	
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> • Nuori oppii perusruokien valmistamista • Ruokahuollon suunnitelmallisuus; ruuan suunnittelu, ostoslistan teko, kaupassa käynti, ruuan valmistus • Ruuan säilytyksen ymmärtäminen; kylmäketjun katkeamattomuus, tuoretavaran säilytys •
Vaatimukset	<ul style="list-style-type: none"> • Nuori haluaa oppia ruuan valmistusta • Ohjaajalla on suunnitelma olemassa, mikäli nuorilta ei tule ehdotuksia • Lahjoitusruokien kohdalla kylmäketju ei pääse katkeamaan • Ruuan valmistamiseksi on riittävästi välineistöä •
Työkalut	<ul style="list-style-type: none"> • Ruuan valmistusvälineet; kattilat, pannut yms. • Tietokone reseptien etsimiseksi • Jääkaapit ja pakastimet • Kahvinkeitin •
Kehitys ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> • Kodinhuollon ohjaaja • Nuortenpajan vastaava (budjetointi) •

Palvelun vaiheiden perustietolomake

Työvaihe:	Tulos
Pyykkihauolto	
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> • Nuori oppii pesemään omia pyykejään • Nuori ymmärtää pyykin lajittelun merkityksen • Perushygienian ylläpidon ymmärtäminen •
Vaatimukset	<ul style="list-style-type: none"> • Pyykkikone on kunnossa • Nuori on vastaanottavainen ohjauksen suhteen • Ohjaaja osaa kertoa henkilökohtaisen hygienian merkityksestä nuorelle • Ohjaaja itse ymmärtää mistä puhuu •
Työkalut	<ul style="list-style-type: none"> • Pyykkikone • Pesuhuone pyykkinaruineen • Tekstiilien pesuohjeet • Pyykinpesuaineiden käyttöohjeet •
Kehitys ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> • Kodinhuollon ohjaaja •

5.2.4 Ryhmäpäivän palvelukuvaus

Palvelutuotteen valinta ja tuotteistamisen suunnittelu

Kysymys	Vastaus
Mitä halutaan tuotteistaa?	Varkauden seudun työpajayhdistys ry/Nuortenpaja, ryhmäpäivä
Ketä suunnitteluun osallistuu?	Nuortenpajan vastaava Tuomas Issakainen, Varkauden seudun työpajayhdistys ry:n hallituksen puheenjohtaja Hanna Ruohoaho, Yksilövalmentaja Kaisa Mäntymaa
Mikä on tuotteistusprosessin tavoite?	Tavoite on saada Varkauden seudun työpajayhdistys ry/Nuortenpajan ryhmäpäivän prosessi kuvattua ja hinnoiteltua
Mikä on tuotteistusprosessin lopputulos?	Prosessiin lopputuloksena on kirjallinen palvelukäsikirja, jossa ryhmäpäivän prosessi on kuvattu ja hinnoiteltu kattavasti ja tilaajan ymmärtämällä tavalla.

Palvelutuotteen yleislomake

Palvelutuotteen nimi	
Palvelun kohderyhmät <ul style="list-style-type: none"> Asiakkaat / valmentautajat Tilaaajat / lähettävät tahot 	<ul style="list-style-type: none"> Alle 29-vuotiaat yksinäiset, sosiaalisia kontakteja vailla olevat, harrastetoimintaa kaipaavat nuoret. Kuntien sosiaali- ja terveystoimi, oppilaitokset, mahdolliset yksityiset maksavat asiakkaat
Palvelun tarkoitus ja tavoitteet <ul style="list-style-type: none"> Asiakkaiden, tilaajan ja oman organisaation näkökulmasta Mihin tarpeisiin palvelu vastaa 	<ul style="list-style-type: none"> Ryhmäpäivän tarkoitus on tutustuttaa nuoria Varkauden harrastemahdollisuuksiin, kertoa yhteistyötahojen toiminnasta, tutustua varkauteilaisiin yrityksiin, saada kulttuurielämyksiä, saada nuori kokemaan yhteenkuuluvuuden tunnetta muun ryhmän kanssa, tutustua yhteiskunnallisiin vaikuttamisen keinoihin, olla mukana rakentamassa erilaisia tapahtumia kaupunkiin Nuoren yksinäisyyden tunteen poistamiseen, liikunta-/harrastustoiminnan löytymiseen ja sitä kautta arjen sisällön täydentämiseen, yritysvierailuiden kautta mahdollisesti työllistymiseen tai opiskelumotivaation lisäämiseen.
Palvelun hyödyt <ul style="list-style-type: none"> Tulokset ja vaikutukset 	<ul style="list-style-type: none"> Sovari-mittarin kyselyn väittämään ”Ryhmässämme on hyvä yhteishenki” 38% oli jokseenkin samaa mieltä ja 38% täysin samaa mieltä ”Koen itseni tärkeäksi työpajaryhmässä” 46% oli jokseenkin samaa mieltä ja 38% täysin samaa mieltä ”Suunnittelemme yhdessä tulevaa toimintaa” 54% oli jokseenkin samaa mieltä ja 31% täysin samaa mieltä
Palvelun sisältö <ul style="list-style-type: none"> Palveluprosessin kuvaus 	<ul style="list-style-type: none"> Keskiviikkoisin on Nuortenpajalla ryhmäpäivä, jolloin tavoitteena on lähteä pois pajan tiloista tutustumaan Varkauden harraste-, kulttuuri- tai liikuntatarjontaan, käydä yritysvierailuilla, tutustumassa ammatillisen oppilaitoksen tarjontaan tai osallistua muutoin jonkin yhteistyötahon järjestämään päivätoimintaan. Kohteina ovat olleet mm. Varkauden teatteri, museo, taidekeskus Väinölä, Työterapinen ry:n ylläpitämä Savonkoti ja sen päivätoiminta, Soisalo-opiston opintotarjonta, ym. Liikuntaa on harrastettu tutustumalla punttisaleihin, liikuntatalolla sähköly/ko-

	<p>ripalloa ym., Varkauden keilahallilla, olemme pelanneet värikuulasotaa, pesäpalloa, mölkkyä ym. Varkauden seurakunta järjestää säännöllisesti nuortenpajalaisille ryhmäpäiviä, jonka sisällön seurakunnan järjestävät työntekijät rakentavat itse. Tarkoituksena on tutustuttaa nuoria Varkauteen siten, miten he itse harvemmin tutustuisivat. Tavoitteena on, että joku innostuisi esitellystä toiminnasta siten, että siitä tulisi hänelle varsinaisen harrastus uusine sosiaalisine piireineen tai yritys-/oppilaitosvierailun kautta nuori innostuisi hakemaan avoimia työpaikkoja tai suuntaisi ammatillisiin opintoihin. Ryhmäpäivänä pyritään myös motivoimaan nuoria yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen ja äänioikeuden käyttämiseen. Ennakoäänestys on kuulunut aina kun mahdollista yhdeksi ryhmäpäivän aiheeksi. Nuortenpaja on ollut mukana rakentamassa myös erilaisia tapahtumia Varkauteen, kuten Sampea ja Samppanjaa-kaupunkifestivaali, Savonsampo-mesut, Vekara Varkaus-viikko sekä talvipäivänseisaus-tapahtuma.</p>
<p>Vaadittavat resurssit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Henkilöstö ja työnjako • Tilat ja välineet 	<ul style="list-style-type: none"> • Yksilövalmentaja vastaa pääsääntöisesti ryhmäpäivistä, työvalmentajat osallistuvat mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan. Yhteistyötahot vastaavat itse järjestämänsä ryhmäpäivän sisällöstä • Tilat ja välineet vaihtelevat ryhmäpäivän sisällön mukaisesti
<p>Laatuvaatimukset</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitä vaaditaan, jotta palvelu olisi laadukas 	<ul style="list-style-type: none"> • Avoin yhteistyö verkoston kanssa, valmentajien innostuneisuus/innostamiskyky, suunnitelmallisuus ja tavoitellisuus, sisällön monipuolisuus, ajankohtaisuus
<p>Palvelun seuranta ja arviointi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Palautteen kerääminen ryhmäpäivien jälkeen • Sovari-mittarin käyttö • Yhteistyötahoilta saatava palaute • Palvelua arvioidaan nuorten kanssa joka ryhmäpäivän jälkeen ja sisältöä muokataan saadun palautteen perusteella
<p>Muut keskeiset yhteistyötahot</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Varkauden seurakunta • Varkauden teatteri • Työterapinen ry • Varkauden kaupunki/Hyvinvointi Ankkuri • Soisalo-opisto • Varkauden yritykset • Mielitupa • Varkauden kaupunki/sosiaalitoimi

Palvelutuotteen perusrunko

Palvelutuotteen nimi	Ryhmäpäivä
Vaiheen nimi	Sisällön lyhyt kuvaus
Suunnittelu	<p>Suunnitteluvaiheessa yksilövalmentaja kartoittaa nuorten kiinnostuksen kohteita ryhmäpäivien sisältöön liittyen. Hän koettaa mahdollisuuksien mukaan järjestää ryhmäpäivät niin, että ne vastaavat näihin kiinnostuksen kohteisiin. Suunnitteluvaiheessa otetaan huomioon myös nuorten elämään liittyvät ajankohtaiset yhteiskunnalliset seikat, kuten mahdolliset vaalit, yhteishaku ym. Yksilövalmentajan on myös osattava rajata sisältöä siten, että päivien toteuttaminen on mahdollista ja tavoitteen mukaista. Suunnitteluvaiheessa pohditaan myös, onko yhteistyötahoissa sellaisia, jotka vastaavat nuorten intresseihin. Suunnitteluun kuuluu myös kontaktien luominen uusiin tutustumiskohteisiin.</p>

Toiminnallinen vaihe	<p>Ryhmäpäivä pyritään järjestämään nuorten normaalina työaikana mutta esimerkiksi Varkauden teatterin näytökset ovat yleensä vasta illalla, jolloin nuorten kohdalla tehdään työajan muutos. Ryhmäpäivän aikataulutusta menee yleensä kyseisen päivän sisällön mukaisesti, eli nuoren normaali työaika ei välttämättä pidä paikkaansa. Toiminnallisen vaiheen sisältö vaihtelee sen mukaan, mikä on päivän aihe tai mikä taho päivän järjestää. Liikuntatoiminta rakentuu sen mukaan, mistä saadaan riittävän suuri tila liikkumista varten. Yritysvierailut puolestaan siihen, mikä yritys on suostuvainen ottamaan isohkon ryhmän tutustumaan tiloihinsa ja toimintaansa. Seurakunnan järjestämissä ryhmäpäivissä pyritään siihen, että päivän sisältö ei ole uskonnollisesti liian julistavaa, johtuen osan nuorista kriittisestä suhtautumisesta uskonnollisiin asioihin. Pyrkimyksenä on, että mahdollisimman moni nuori, järjestävän tahon hengellisestä profiilista huolimatta, osallistuisi päivään eikä jättäytyisi ryhmän ulkopuolelle. Eri vaalien aikaan ryhmäpäivän sisältö rakentuu vaalien teeman ympärille. Nuorten kanssa keskustellaan siitä, mitä äänestetään ja miksi äänestetään. Päivän aikana käydään ennakköäänestyspaikalla ja pyritään motivoimaan mahdollisimman moni nuori antamaan äänensä ja vaikuttamaan sitä kautta yhteiskunnallisesti. Nuortenpaja on mukana myös rakentamassa erilaisia ajankohtaisia tapahtumia Varkauteen (Sampea ja Samppanjaa-festivaalit, talvipäivänseisaus, SavonSampo-messut jne.)</p>
Arviointi	<p>Ryhmäpäivien sisältö arvioidaan heti seuraavana päivänä nuorten kanssa aamupalaverissa. Tällöin jokainen nuori saa sanoa mielipiteensä ryhmäpäivästä ja sen onnistumisesta. Tämän palautteen mukaisesti yksilövalmentaja muokkaa ryhmäpäivien sisältöä jatkossa. Varkauden teatterilla päästään seuraamaan ennakkonäytöstä/kenraaliharjoitusta ennen ensi-iltaa ja teatterille annettava palaute tehdään kirjallisesti siten, että aamukahvin yhteydessä yksilövalmentaja kerää nuorten tuntemuksia ja ajatuksia näytöksestä paperille ja toimittaa sen sellaisenaan näyttelijöille luettavaksi.</p> <p>Mikäli järjestävä taho haluaa itselleen suoraa palautetta järjestetystä ryhmäpäivästä, ovat he itse kyselleet nuorten mielipiteitä päivän loppupuolella. Yksilövalmentaja välittää myös seuraavan päivän palautteet järjestävälle taholle.</p>

Palvelun vaiheiden perustietolomake

Työvaihe: Suunnittelu	Tulos
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> • Nuorten osallistaminen • Ryhmäpäivän sisältö tukee Nuortenpajan toiminnan tavoitteita • Yhteistyöverkosto aktivoidaan mukaan ryhmäpäiviin • Yhteiskunnallisten tapahtumien huomioiminen • Suunnittelussa huomioidaan nuorten mielenkiinnon kohteet •
Vaatimukset	<ul style="list-style-type: none"> • Nuoret saavat esittää toiveitaan • Yhteistyöverkosto on suostuvainen osallistumaan • Ollaan tietoisia ajankohtaisista asioista •
Työkalut	<ul style="list-style-type: none"> • Paikallislehdet • Internet • Aamupalaverit • Yksilökeskustelut •
Kehitys ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> • Yksilövalmentaja, työvalmentajat sekä Nuortenpajan nuoret • Yhteistyötahot järjestämiensä ryhmäpäivien osalta •

Palvelun vaiheiden perustietolomake

Työvaihe: Toiminnallinen vaihe	Tulos
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> • Elämyksien ja kokemusten saaminen • Herää mielenkiinto jonkinlaiseen harrastetoimintaan • Opitaan yhteiskunnallisen vaikuttamisen merkitystä • Erilaisiin yrityksiin ja niiden työtehtäviin tutustuminen • Virkistäydytään ja ryhmäydytään pajan tilojen ulkopuolella • Ammatillisen oppilaitoksen linjoihin tutustuminen • Ollaan mukana talkootyössä tapahtumien rakentamisessa •
Vaatimukset	<ul style="list-style-type: none"> • Järjestetty toiminta on nuoria kiinnostavaa • Ryhmäpäivien tarjonta on monipuolista • Yritykset ja oppilaitokset ovat halukkaita ottamaan vierailijoita • Ryhmäpäivän vetäjä osaa olla innostava ja saa ryhmän mukaan toimintaan •
Työkalut	<ul style="list-style-type: none"> • Ryhmäpäivän sisällön ja järjestäjän mukaiset •
Kehitys ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> • Yksilövalmentaja, työvalmentajat • Yhteistyötahot järjestämiensä päivien osalta •

Palvelun vaiheiden perustietolomake

Työvaihe: Arviointi	Tulos
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> • Rehellinen palaute ryhmäpäivän sisällöstä ja kokonaisjärjestelyistä • Saadun palautteen perusteella ryhmäpäivien järjestelyiden uudelleen arviointi • Pyydetyn palautteen antaminen ryhmäpäivän järjestäneelle taholle • Ryhmä oppii palautteen antamista ja toiminnan arviointia • Toimivien ryhmätoimintojen löytäminen •
Vaatimukset	<ul style="list-style-type: none"> • Arviointitilanne järjestetään heti seuraavana päivänä • Saatu palaute on rehellistä ja asiallista • Toimintaa osataan arvioida palautteen perusteella • Nuorilta saadaan palautetta •
Työkalut	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteinen tila ja aika palautteen saamiselle ja arvioinnille • Kirjaamisvälineet •
Kehitys ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> • Yksilövalmentaja • Yhteistyötaho järjestämänsä ryhmäpäivän osalta •

5.2.5 Melba ja Imba arviointimenetelmän palvelukuvaus

Palvelutuotteen valinta ja tuotteistamisen suunnittelu

Kysymys	Vastaus
Mitä halutaan tuotteistaa?	Varkauden seudun työpajayhdistys ry/Nuortenpaja, Melba ja Imba-arviointimenetelmien käyttö
Ketä suunnitteluun osallistuu?	Nuortenpajan vastaava Tuomas Issakainen. Varkauden seudun työpajayhdistys ry:n hallituksen puheenjohtaja Hanna Ruohoaho
Mikä on tuotteistusprosessin tavoite?	Tavoite on saada Varkauden seudun työpajayhdistys ry/Nuortenpajan Melba ja Imba-arviointimenetelmien käyttö kuvattua ja hinnoiteltua
Mikä on tuotteistusprosessin lopputulos?	Prosessiin lopputuloksena on kirjallinen palvelukäsikirja, jossa Melba ja Imba-arviointimenetelmien käyttöprosessi on kuvattu ja hinnoiteltu kattavasti ja tilaajan ymmärtämällä tavalla.

Palvelutuotteen yleislomake

Palvelutuotteen nimi	Melba ja Imba-arviointimenetelmien käyttö
Palvelun kohderyhmät <ul style="list-style-type: none"> Asiakkaat / valmentautujat Tilaajat / lähettävät tahot 	<ul style="list-style-type: none"> Alle 29-vuotiaat työttömät nuoret, joiden työkykyä halutaan arvioida Melba ja Imba-menetelmän avulla Kuntien sosiaali- ja terveystoimi, oppilaitokset, mahdolliset yksityiset maksavat asiakkaat
Palvelun tarkoitus ja tavoitteet <ul style="list-style-type: none"> Asiakkaiden, tilaajan ja oman organisaation näkökulmasta Mihin tarpeisiin palvelu vastaa 	<ul style="list-style-type: none"> Antaa asiakkaalle realistinen näkemys hänen työkyvystään, tilaajalle dokumentaatiota mahdollisen sairausloman/osa-aikaeläkkeen tai jopa varsinaisen eläkkeen hakemiseksi tai jatkosuunnitelmien tueksi, omalle organisaatiolle dokumentaatiota nuoren työkyvystä ja jaksamisesta päivittäiseen tekemiseen sekä jatkosuunnitelmien tekemiseksi Asiakkaan työkyvyn selvittämisen tarpeisiin
Palvelun hyödyt <ul style="list-style-type: none"> Tulokset ja vaikutukset 	<ul style="list-style-type: none"> Nuortenpajalla tehtyjen Melba- ja Imba-arviointien tuloksia on käytetty lisätietona lääkäreille, heidän arvioidessaan nuoren sairausloman ja mahdollisen tilapäisen eläkkeen tarvetta Tuloksia käytetään myös kyseisen nuoren jatkosuunnitelmia tehdessä
Palvelun sisältö <ul style="list-style-type: none"> Palveluprosessin kuvaus 	<ul style="list-style-type: none"> Nuoren lähettävän tahon kanssa päätetään, tehdäänkö nuorelle Melba ja/tai Imba-arviointi. Mikäli arviointiin päädytään, kerrotaan siitä nuorelle ja hänen suostumuksellaan arviointiprosessi käynnistetään. Nuortenpajalla suoritettavista työtehtävistä on jo aiemmin tehty työn vaatavuuden arvioinnit, jolloin Melba- ja Imba-menetelmien koulutuksen saanut valmentaja pääsee suoraan aloittamaan nuoren taitojen selvittämisen. Tämä selvitys tehdään sekä seuraamalla nuoren toimintaa työtehtävänsä äärellä, että myös haastattelemalla nuorta menetelmissä käytettävien lomakkeiden mukaisesti. Valmentaja arvioi nuoren toimintaa ja selviytymistä työtehtävästä Melba- ja Imba-menetelmässä käytettyjen 29 määreen perusteella. Seurannan lisäksi valmentaja haastattelee nuorta ja hänen omia mielipiteitään omista valmiuksistaan ja vahvuuksistaan kyseisessä työtehtä-

	<p>vässä. Seurannan ja haastattelun perusteella sekä jo aiemmin tehdyn työtehtävän vaatuvuusprofiiliin avulla Melba- ja Imba-menetelmän arviointilomake muodostaa vertailuprofiilin, jossa verrataan nuoren työelämän taitoja ja työn vaatuvuutta. Melban avulla arvoidaan nuoren psykososiaalisia taitoja työn vaatuvuuteen nähden ja Imban avulla fyysisiä taitoja ja valmiuksia. Vertailuprofiiliin perusteella valmentaja kirjoittaa raportin, jossa hän nostaa esille merkittäviä poikkeamia vertailun määreissä. Poikkeamat voivat olla joko siten, että nuoren taidot ovat suuremmat tai pienemmät kuin työtehtävän vaativuudeksi on määritetty. Raportissa valmentaja antaa oman näkemyksensä nuoren soveltuvuudesta kyseiseen työtehtävään perustuen vertailuprofiiliin.</p>
<p>Vaadittavat resurssit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Henkilöstö ja työnjako • Tilat ja välineet 	<ul style="list-style-type: none"> • Melba- ja Imba-menetelmän koulutuksen saanut valmentaja sekä lähettävän tahon edustaja • Nuortenpajan työskentelytilat sekä työkoneet
<p>Laatuvaatimukset</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitä vaaditaan, jotta palvelu olisi laadukas 	<ul style="list-style-type: none"> • Valmentaja osaa käyttää Melba- ja Imba-menetelmiä • Nuori on suostuvainen arviointiin • Seurannan aikana nuori työskentelee normaalisti eikä pinnistele parempaa työtilasta. Haastattelutilanne on myös avoin ja rehellinen
<p>Palvelun seuranta ja arviointi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nuoren kanssa käydään läpi, minkälaisia tuloksia vertailu antoi tämän työelämän taidoista ja valmiuksista. Lisäksi tieto käydään läpi myös lähettävän tahon edustajan kanssa, joka puolestaan antaa tiedon eteenpäin tarpeen mukaan lääkärille tms. nuoren luvalla.
<p>Muut keskeiset yhteistyötahot</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vamlas Melba- ja Imba-menetelmien käyttötukena

Palvelutuotteen perusrunko

Palvelutuotteen nimi	Melba- ja Imba-arviointimenetelmien käyttö
Vaiheen nimi	Sisällön lyhyt kuvaus
Menetelmien käytöstä sopiminen	Nuoren ja tämän lähettävän tahon kanssa pohditaan, olisiko Melba- ja/tai Imba-arviointimenetelmien käytöstä hyötyä nuoren tilanteen selvittämisessä tai mahdollisesti saataisiinko siitä lisäinformaatiota lääkärin selvityksiin. Mikäli yhdessä päädytään arvioinnin tekemiseen, sovitaan siitä, onko nuorelle tarpeellista tehdä sekä Melba- että Imba-arviointi vai riittääkö toisen osa-alueen selvittäminen. Samassa yhteydessä sovitaan arvioinnin aikatauluista sekä siitä, mihin arvioinnin tuloksia käytetään.
Seurantavaihe	Seurantavaiheessa valmentaja seuraa nuoren toimintaa Nuortenpajan normaaleissa työtehtävissä ja kirjaa tekemänsä havainnot arviointikaavakkeeseen. Seurantaa tehdään useampana päivänä ja mielellään useammassa eri työtehtävässä mitä Nuortenpajalla on. Seurannan kesto sovitaan jo aiemmin yhdessä nuoren ja lähettävän tahon kanssa. Tavoitteena on, että nuori toimii työpisteellä normaalisti, eikä ns. pinnistele parempaan tulokseen, koska tietää olevansa seurannan alaisuudessa. Valmentaja myös kirjaa havaintonsa realistisesti ja sen mukaan, miten kirjaaminen on hänelle koulutettu.
Haastattelu	Haastattelussa nuorelta selvitetään hänen omat näkemyksensä vahvuuksistaan ja valmiuksistaan. Haastattelu tehdään yhdellä kerralla, rauhallisessa paikassa Nuortenpajalla työpäivän aikana. Valmentaja haastattelee nuorta Melba- ja Imba-menetelmässä käytettyjen 29 määreen

	mukaisesti ja kirjaa nuoren vastaukset haastattelulomakkeeseen. Tavoitteena on, että haastattelutilanne on rento ja avoin ja nuori pystyy antamaan rehellistä arviointia omista taidoistaan.
Tulosten läpikäyminen	Seurannan ja haastattelun jälkeen Melba- ja Imba-menetelmissä käytettävään arviointilomakkeeseen valmentaja syöttää myös työtehtävän vaatimusprofiilitiedot, jonka jälkeen lomake automaattisesti muodostaa vertailuprofiilin, josta suoritetaan nuoren taitojen tai fyysisten ominaisuuksien vertailua suhteessa Nuortenpajan työtehtäviin. Vertailuprofiilin perusteella valmentaja kirjoittaa raportin, jossa nostaa esille merkittäviä poikkeamia nuoren taitojen ja työtehtävän vaativuuden välillä. Valmentaja myös antaa oman arvioinsa nuoren soveltuvuudesta kyseiseen työtehtävään. Tämä vertailu ja raportti käydään läpi niin nuoren kuin myös lähettävän tahon kanssa. Lähettävä taho on sopinut nuoren kanssa, mikäli tuloksia käytetään nuoren jatkosuunnitelmia varten tai liitteenä lääkärinlausuntoon.

Palvelun vaiheiden perustietolomake

Työvaihe	Tulos
Menetelmien käytöstä sopiminen	
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteisymmärrys Melba- ja/tai Imba-arviointimenetelmien käytöstä nuoren ja lähettävän tahon kanssa • Arvioinnin aikatauluista sopiminen • Arvioinnin tulosten käytöstä sopiminen • Nuori ymmärtää arvioinnin merkityksen ja syyn •
Vaatimukset	<ul style="list-style-type: none"> • Kaikki tahot ovat halukkaita sitoutumaan arvioinnin tekemiseen • Arvioinnille löydetään tarve ja merkitys • Tahot pystyvät kommunikoimaan avoimesti •
Työkalut	<ul style="list-style-type: none"> • Nuoren valmennussopimus • Mahdollinen lääkärin selvityspyyntö tms. arvioinnin tekemistä puoltava seikka •
Kehitys ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> • Arviointia suorittava valmentaja, nuori ja lähettävä taho •

Palvelun vaiheiden perustietolomake

Työvaihe	Tulos
Seurantavaihe	
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> • Nuoren psykososiaalisten tai fyysisten taitojen havainnointi ja kirjaaminen • Taitoprofiilin monipuolinen havainnointi • Nuoren työskentely olisi normaalia ja todenmukaista • Valmentajan havainnointi myös rehellistä ja todenmukaista •
Vaatimukset	<ul style="list-style-type: none"> • Seuranta tehdään sovitulla tavalla aikataulussaan • Nuorelle annetaan monipuolisesti työtehtäviä Nuortenpajalla tehtävistä töistä • Nuori ei ns. tsemppaa seurantajakson ajan, vaan työskentelee kuten normaalisti • Valmentaja kirjaa havaintonsa rehellisesti ja kuten hänelle on menetelmäkoulutuksessa opetettu •

Työkalut	<ul style="list-style-type: none"> Nuortenpajan työtehtävät ja työkoneet Melba- ja Imba-menetelmien arvointilomakkeisto
Kehitys ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> Arviointia suorittava valmentaja

Palvelun vaiheiden perustietolomake

Työvaihe Haastattelu	Tulos
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> Nuori saa omat näkemyksensä julki Haastattelutilanne on rento ja avoin Haastattelun tulokset kirjataan arvointilomakkeeseen
Vaatimukset	<ul style="list-style-type: none"> Nuori pystyy avoimeen arviointiin omista taidoistaan Haastattelutilanne järjestetään rauhallisessa ja häiriintymättömässä paikassa Valmentaja kirjaa nuoren vastaukset opetetulla tavalla arvointilomakkeisiin
Työkalut	<ul style="list-style-type: none"> Melba- ja imba-menetelmien arvointilomakkeisto Rauhallinen tila haastattelua varten
Kehitys ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> Arviointia suorittava valmentaja

Palvelun vaiheiden perustietolomake

Työvaihe Tulosten läpikäyminen	Tulos
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> Vertailuprofiili osataan lukea ja tulkita oikein Nuori ymmärtää vertailuprofiilista nousevien seikkojen merkityksen omassa työelämän taidoissaan Lähtettävä taho saa tarvitsemaansa tietoa jatkosuunnitelmien tekemiseksi Kaikki tahot ovat yksimielisiä valmentajan kirjoittaman raportin tuloksista
Vaatimukset	<ul style="list-style-type: none"> Valmentaja osaa tulkita vertailuprofiilin tulokset oikealla tavalla Raportin tulokset selitetään niin, että kaikki tahot ymmärtävät asian oikein Eriävistä mielipiteistä pystytään keskustelemaan ja tarvittaessa tekemään muutoksia yhteisymmärryksessä
Työkalut	<ul style="list-style-type: none"> Melba- ja Imba-arviointimenetelmien arvointilomakkeisto Valmentajan kirjoittama raportti
Kehitys ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> Arviointia suorittava valmentaja Lähtettävä taho Työkyvyn arvioinnin kohteena oleva nuori

5.2.6 Neuropsykiatrinen valmennus sekä seksuaalineuvonta

Palvelutuotteen valinta ja tuotteistamisen suunnittelu

Kysymys	Vastaus
Mitä halutaan tuotteistaa?	Varkauden seudun työpajayhdistys ry/Nuortenpaja, Neuropsykiatrinen valmennus sekä seksuaalineuvonta
Ketä suunnitteluun osallistuu?	Nuortenpajan vastaava Tuomas Issakainen. Nuortenpajan yksilövalmentaja/neuropsykiatrinen valmentaja & seksuaalineuvoja Kaisa Mäntymaa
Mikä on tuotteistusprosessin tavoite?	Tavoite on saada Varkauden seudun työpajayhdistys ry/Nuortenpajan neuropsykiatrisen valmennuksen sekä seksuaalineuvonnan prosessit kuvattua ja hinnoiteltua
Mikä on tuotteistusprosessin lopputulos?	Prosessiin lopputuloksena on kirjallinen palvelukäsikirja, jossa Nuortenpajan neuropsykiatrisen valmennuksen sekä seksuaalineuvonnan prosessit on kuvattu ja hinnoiteltu kattavasti ja tilaajan ymmärtämällä tavalla.

Palvelutuotteen yleislomake

Palvelutuotteen nimi	Neuropsykiatrinen valmennus sekä seksuaalineuvonta
Palvelun kohderyhmät <ul style="list-style-type: none"> Asiakkaat / valmentautujat Tilaaajat / lähettävät tahot 	<ul style="list-style-type: none"> Alle 29-vuotiaat työttömät nuoret, joilla on neuropsykiatrisista ongelmista johtuvia arjen- ja elämänhallinnan tuki- ja ohjaustarpeita Kuntien sosiaali- ja terveystoimi, oppilaitokset, mahdolliset yksityiset maksavat asiakkaat
Palvelun tarkoitus ja tavoitteet <ul style="list-style-type: none"> Asiakkaiden, tilaajan ja oman organisaation näkökulmasta Mihin tarpeisiin palvelu vastaa 	<ul style="list-style-type: none"> Palvelun tarkoituksena on saada tuettua neuropsykiatrisista ongelmista kärsivien nuorten elämän- ja arjenhallinnan taitoja neuropsykiatrisen valmennuksen välineillä. Tätä kautta nuori voisi pärjätä paremmin itsenäisessä elämässä ja kykenisi normaaleihin arjen askareisiin aiempaa paremmin. Seksuaalineuvonnan avulla paneudutaan nuoren seksuaalisuuteen liittyviin ongelmatilanteisiin. Neuropsykiatrisista ongelmista aiheutuvien arjen- ja elämänhallinnan vaikeuksien tukemiseen ja ohjaamiseen sekä seksuaalisuuteen liittyviin ongelmiin paneutuminen
Palvelun hyödyt <ul style="list-style-type: none"> Tulokset ja vaikutukset 	<ul style="list-style-type: none"> Neuropsykiatrisen valmennuksen vaikutukset riippuvat hyvin suuresti nuoren ongelmien laajuudesta. Toisten kohdalla elämän- ja arjenhallinnan taidot kohoavat merkittävästi mutta toisten kohdalla muutokset ovat vähäisempiä. Kuitenkin voidaan ajatella, että jokainen nuori saa joitain välineitä elämänsä tueksi valmennuksen avulla. Seksuaalineuvonta on myös asiakaslähtöistä neuvontaa, jonka tulokset riippuvat neuvojan ja asiakkaan välisen luottamussuhteen syntymisestä. Tärkein tulos ja vaikutus saadaan sillä, että nuori saa puhua arkaluonteisesta ongelmaan ammattilaisen kanssa.
Palvelun sisältö <ul style="list-style-type: none"> Palveluprosessin kuvaus 	<ul style="list-style-type: none"> Neuropsykiatrisessa valmennuksessa sekä seksuaalineuvonnassa prosessi etenee samalla tavalla ja menetelmiä voidaan jopa käsitellä samanaikaisesti nuoren kanssa. Neuropsykiatrisessa valmennuksessa voidaan paneutua seksuaalisuuteen liittyviin asioihin tai seksuaalivalmennuksessa neuropsykiatrisiin oireisiin.

	<p>Prosessissa nuoren kanssa selvitetään ongelmaksi koetut asiat elämänhallinnan, taitojen, seksuaalisuuden ym. alueilta ja sovitaan tavoitteista ongelmien ratkaisemiseksi. Valmennus tai neuvontakertoja pidetään yleensä 2-5 kertaa mutta koska ongelmat ovat asiakaslähtöisiä ja henkilökohtaisia, on tarkan aikataulutuksen luominen hankalaa. Väliarvioinnissa yhdessä nuoren kanssa tarkastellaan, onko toiminta tavoitteiden mukaista ja eteenpäin vievää. Lopuksi arvioidaan valmennus-/neuvontaprosessia kokonaisuutena tavoitteisiin nähden. Mikäli koetaan ongelmien olevan edelleen akuutteja, voidaan loppuarvioinnin yhteydessä sopia jatkosuunnitelmiin lääkärin tai terapeutin tms. ottaminen mukaan prosessiin.</p>
Vaadittavat resurssit <ul style="list-style-type: none"> • Henkilöstö ja työnjako • Tilat ja välineet 	<ul style="list-style-type: none"> • Nepsy-valmentaja sekä seksuaalineuvoja • Nuortenpajan tilat, valmentajan ja nuoren yhdessä sopimat tilat
Laatuvaatimukset <ul style="list-style-type: none"> • Mitä vaaditaan, jotta palvelu olisi laadukas 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuorella on kommunikointikykyä sekä kykyä arvioida omia taitojansa ja kehittymistään • Nuoren ja seksuaalineuvojan välille syntyy luottamuksellinen keskusteluyhteys
Palvelun seuranta ja arviointi	<ul style="list-style-type: none"> • Nepsy-valmentaja seuraa ja arvioi sovitusti nuoren kehittymistä valmennuksen aikana • Seksuaalineuvoja seuraa myös sovitusti seksuaalineuvonnan etenemistä
Muut keskeiset yhteistyötahot	<ul style="list-style-type: none"> • Lähettävä taho • Tarvittaessa lääkäri/terapeutti

Palvelutuotteen perusrunko

Palvelutuotteen nimi	Neuropsykiatrinen valmennus sekä seksuaalineuvonta
Vaiheen nimi	Sisällön lyhyt kuvaus
Aloituvaihe	Prosessi lähtee alkuvaiheesta, jossa selvitetään nuoren tuen tarve, ongelmaksi koettu asia, nuoren osaamisen tilanne sekä yleinen elämäntilanne. Yhdessä nuoren kanssa asetetaan prosessille tavoitteet sekä tehdään sopimus keinoista tavoitteisiin pääsemiseksi. Samalla sovitaan prosessin aikataulusta, väliarvioinnista sekä loppuarvioinnista.
Toiminnallinen vaihe	Toiminnallisessa vaiheessa paneudutaan asetettujen tavoitteiden mukaisesti nuoren asioihin ja yhdessä koetetaan löytää niille ratkaisumalleja. Valmentaja/neuvoja ei anna valmiita ratkaisuita vaan tukee nuorta kuuntelemalla ja opastamalla nuorta toimimaan tavoitteiden suuntaisesti. Väliarvioinnissa yhdessä nuoren kanssa arvioidaan, onko toiminnan suunta tavoitteiden mukaista. Toiminnallisessa vaiheessa tapaamisia on yleensä 2-5, mutta nuoren tarve määrittää tarkan tapaamisten määrän prosessin edetessä.
Loppuvaihe	Loppuarvioinnissa yhdessä nuoren kanssa arvioidaan, onko alussa asetetut tavoitteet saavutettu, mitä jäi saavuttamatta ja oliko valmennusprosessi kokonaisuudessaan tavoitteiden mukainen. Tarvittaessa nuoren kanssa sovitaan jatkosuunnitelmista, joihin voidaan sisällyttää terapeutin, lääkärin tms. palveluiden käyttö nuoren ongelmien ratkaisemiseksi.

Palvelun vaiheiden perustietolomake

Työvaihe Aloitusvaihe	Tulos
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> • Luottamuksellisen ja avoimen ilmapiirin syntyminen • Nuoren kokemien ongelmallisten asioiden, tuen tarpeen yms. kirjaaminen • Valmennuksessa/neuvonnassa käytettävistä keinoista sopiminen yhdessä nuoren kanssa • Tavoitteiden määrittäminen ongelmien ratkaisemiseksi sekä tarvittavan tuen saamiseksi • Väliarvioinnista sopiminen •
Vaatimukset	<ul style="list-style-type: none"> • Valmentajan/neuvojan sekä nuoren välille syntyy avoin, keskusteleva ja luottamuksellinen suhde • Nuori pystyy kertomaan ongelmistaan • Yhteistyössä löydetään sopivia keinoja ongelmien käsittelyyn sekä elämänhallinnan tuen tarpeisiin •
Työkalut	<ul style="list-style-type: none"> • Yksilökeskustelut • Valmennussopimus •
Kehitys ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> • Nepsy-valmentaja/seksuaalineuvoja •

Palvelun vaiheiden perustietolomake

Työvaihe Toiminnallinen vaihe	Tulos
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> • Nuoren ongelmallisiksi kokemien asioiden, elämänhallinnan taitojen ym. tavoitteiden mukainen läpikäyminen • Mahdollisten ratkaisuiden löytäminen nuoren ongelmiin • Nuoren omien taitojen kehittyminen ja niiden tukeminen • Tavoitteiden väliarviointi •
Vaatimukset	<ul style="list-style-type: none"> • Luottamuksellisen ilmapiirin ylläpysyminen • Valmentaja/neuvoja on rinnallakulkija – ei vastausautomaatti • Nuori saa onnistumisen kokemuksia •
Työkalut	<ul style="list-style-type: none"> • Nuoren kanssa yhdessä sovitut menetelmät (maalaukset, musiikki, tekstin tuottaminen jne.) • Erilaisiin sosiaalisiin tilanteisiin altistaminen (esim. kauppa-asiointi, elokuvat ym.) • Nuoren tarpeista lähtevät menetelmät •
Kehitys ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> • Nepsy-valmentaja/seksuaalineuvoja •

Palvelun vaiheiden perustietolomake

Työvaihe Loppuvaihe	Tulos
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> • Prosessin tavoitteisiin pääsemisen arviointi • Valmennuksen/neuvonnan arviointi kokonaisuutena • Jatkosta sopiminen nuoren kanssa • Mahdollisen lääkärin tai terapeutin tarpeen selvittely • Lähettävän tahon informoiminen jatkosuunnitelmista • Opittujen uusien taitojen läpikäyminen ja niiden ylläpidosta sopiminen •
Vaatimukset	<ul style="list-style-type: none"> • Valmentajan/neuvojan sekä nuoren välinen keskusteluyhteys on säilynyt prosessin läpi • Tavoitteisiin pääsemisen arviointi on avointa ja rehellistä • Valmentaja/neuvoja sekä nuori ovat yhtä mieltä mahdollisesta lääkärin/terapeutin tarpeesta •
Työkalut	<ul style="list-style-type: none"> • Alussa tehty valmennussuunnitelma, jossa kirjatut prosessin tavoitteet • Väliarvioinnissa tarkennetut tavoitteet •
Kehitys ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> • Nepsy-valmentaja/seksuaalneuvoja • Lähettävä taho • Tarpeen mukaan lääkäri tai terapeutti •

5.3 palvelukokonaisuuksien hinnoittelu

Hinnasto-osio on kilpailuteknisistä syistä sovittu salassa pidettäväksi tiedoksi. Tämän vuoksi osio on poistettu julkaistavasta versiosta.

6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuotteistaa Varkauden seudun työpajayhdistys ry:n tarjoamat palvelut, mahdollisesti tulevan sote-uudistuksen mukanaan tuomaa kilpailutusasetelmaa varten. Tavoitteena oli rakentaa jo olemassa olevista palveluista palvelukuvaukset sekä hinnat niille.

Tämän kehittämisprosessin aikana olemme pohtineet nuorten jakamista kuormittavuuden mukaan. Tämä nuorten luokittelu aiheutti huolta ja jakoi mielipiteitä, johtuen te-toimistojen palvelu-uudistuksesta vuonna 2013 (Kankare 2015). Tämä te-palveluiden uudistus on näkynyt Nuortenpajalla te-toimiston kautta tulevien nuorten vähenemisenä ja lopulta häviämisenä kokonaan. Viesti on, että nuori on liian hyväkuntoinen pajalle, koska hän on esim. toisella palvelulinjalla. Tämän kokemuksen myötä olimme varpaillamme vastaavan jaon suhteen mutta opinnäytetyön hinnasto päätettiin rakentaa kolmen kuormittavuusluokan mukaan.

Tuotteistamisen näkökulmasta prosessi on ollut tutustumista uuteen, sillä palveluitamme ei ole aiemmin tässä mittakaavassa kuvattu tai tuotteistettu. Olemme pystyneet sopimaan ja muokkaamaan palveluitamme tilaajan, eli Varkauden kaupungin kanssa ilman tarkempia palvelukuvia. Tämä toimintatapa on ollut nopea ja vastannut molempien osapuolien tarpeisiin. Valitettavasti tämän nopean reagoinnin myötä monien toimivien käytäntöjen kirjaaminen on jäänyt tekemättä ja ne ovat sitä myötä unohtuneet. Tuotteistamisprosessin myötä luodut palvelukuvaukset on nyt kirjattu ja niihin voidaan palata ja käyttää hyödyksi tulevaisuudessa. Tuotteistamisen teoriaan tutustuminen on avannut itselleni sitä, ettei palvelukuvauksen tekeminen ole ”rakettitiedettä”, vaan asioiden avaamista kirjalliseen muotoon ymmärrettävästi. Tämän oppimiskokemuksen myötä uskon, että kykenemme organisaationa jatkossa paneutumaan paremmin uusien tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen ja pystymme tekemään niistä palvelukuvaukset jo ennen palvelun lanseeraamista.

Työpajatoiminnan historian ja teorian läpikäyminen on muistuttanut itseäni siitä, miksi työpajatoimintaa järjestetään. Tämä prosessi on pakottanut peilaamaan Varkauden seudun työpajayhdistys ry:n järjestämää työpajatoimintaa suhteessa Valtakunnallisen työpajayhdistyksen kokoamiin yleisiin työpajatoiminnan menetelmiin. Oma näkemykseni on, että joudumme jossain vaiheessa käymään perusteellisesti läpi omaa toimintaamme ja muokkaamaan joitain toimintojamme vastaamaan työpajatoiminnan yleisiä odotuksia. Toisaalta on ollut huojentavaa huomata, että toimintamme tavoitteet ovat kuitenkin linjassa työpajatoiminnan yleisten tavoitteiden kanssa.

Opinnäytetyön lopputulokseen olen itse varsin tyytyväinen. Palvelukuvaukset on rakennettu Valtakunnallisen työpajayhdistyksen mallin mukaisesti ja ovat siten vertailukelpoisia muihin työpajatoimijoihin. Nyt tehdyt palvelukuvaukset voidaan koota yhdeksi kansiksi, joka toimii Nuortenpajan palvelukäsikirjana. Tähän kansioon on jatkossa helppo lisätä tulevat palvelukuvaukset ja niitä voidaan hyödyntää niin markkinoinnissa asiakkaille, mahdollisissa kilpailutuksissa kuin myös uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Palveluiden hinnasto on rakennettu niin, että se kattaa toiminnan kulut ja siinä on saatu huomioitua myös muuttuvat kulut toiminnan pysyessä kannattavana. Hintoja muodos-

tettaessa oli kuitenkin huomioitava, että Varkauden seudun työpajayhdistys ry on voittoa tavoittelematon yhdistys, joten hintojen tuli säilyä maltillisina. Mielestäni hinnat ovat järkeviä ja kilpailukykyisiä mahdollisen kilpailutustilanteen varalta.

Aina kuitenkin olisi mahdollista tehdä asioita paremmin, eikä tämäkään opinnäytetyö ole poikkeus. Prosessin aikana huomasin, että keskusteluiden ja kokousten kirjaamiseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota, varsinkin kun on tiedossa, että niitä tullaan käyttämään tällaisessa työssä. Lähdemateriaalia olisi voinut käyttää laajemmin ja kenties monipuolisemmin. Kuitenkin koen, että tällä menetelmällä millä olen opinnäytetyöni rakentanut, olen pystynyt pitämään fokuksen opinnäytetyön aiheessa. Osallistamalla työyhteisöä tuotteistamisprosessiin saadaan henkilöstö parhaimmillaan sitoutettua niin tuotteistamisprosessiin kuin myös työhön ja sen tavoitteisiin. Samoin yhteistyö ja sisäinen tiedonjako yleensä vahvistuvat henkilöstön kokiessa osallisuutta prosessiin (Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen & Martinsuo 2015, s. 7). Tämän opinnäytetyöprosessin aikana olisin voinut useammassa kohdassa hyödyntää ja osallistaa muuta henkilöstöä enemmän suunnitteluun ja tiedonjakoon. Tulevaisuuden palvelutuotteistamisissa on varmasti aiheellista huomioida myös muu henkilöstö ja hyödyntää heidän tietotaitoansa kehittämistyössä.

Myös oman motivaation ylläpitäminen on ollut ajoittain haasteellista. Olen tämän prosessin yhteydessä joutunut astumaan hyvin kauas omalta mukavuusalueeltani teoriapohjaisen tiedon hakemiseksi ja sisäistämiseksi. Olen kyseenalaistanut itseäni, työtäni, työyhteisöäni sekä työmenetelmiäni. Nyt kuitenkin koen olevani taas asteen verran valmiimpi kohtaamaan työpajakentän jatkuvat muutokset ja tiedän selviäväni niistä.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että tuotteistamisen kehittämistehtävä onnistui varsin hyvin ja Varkauden seudun työpajayhdistys ry/Nuortenpaja on nyt valmiimpi kohtaamaan tulevaisuuden kilpailutukset. Tulee sote tai ei.

Kiitos työyhteisölle yhteistyöstä ja saamastani tuesta, työnantajalle mahdollisuudesta opiskella työaika hyödyntäen sekä Nuortenpajan entisille, nykyisille ja tuleville nuorille pajatyon pitamisestä mielenkiintoisena.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

TEKEMÄLLÄ OPPIMISEN TARJOAMAT MAHDOLLISUUDET. RATKAISUJA EUROOPAN 6 604000 NEET-NUOREN KOHTAAMISEEN. 2017. Paving the way to formal education-hankkeessa tuotettu artikkeli. [Viitattu 2019-01-03.] Saatavissa: https://www.tpy.fi/site/assets/files/1372/tekem_ll_oppimisen_tarjoamat_mahdollisuudet_paving_the_way.pdf

EPÄVIRALLISEN OPPIMISEN DOKUMENTOINTI – KÄYTÄNTÖJÄ JA TYÖKALUJA. 2017. Paving the way to formal education-hankkeessa tuotettu opas. [Viitattu 2019-01-03.] Saatavissa: https://www.tpy.fi/site/assets/files/1372/ep_virallisen_oppimisen_tunnistaminen_kyt_nt_j_ja_ty_kaluja_paving_the_way_lopullinen.pdf

MICHELSSON Riikka ja ORA Petteri 2014. TYÖAMMATTI MEILLÄ JA MUUALLA. Selvitys on toteutettu osana Kansainvälinen työammatti – Erityistyöllistämisen hyvät käytännöt Euroopasta -projektia. Kiipulasäätiö.

MARNIEMI Janne, PEKKALA Terho ja VIRTANEN Petri 2004. KUOLEMAN SUUDELMA 1990-LUVUN TYÖPAJATOIMINNALLE. PAKE – Suomalaisen työpajatoiminnan kehittämishankkeen loppuraportti. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry.

NUORISOLAKI. 1285/2016

AHONEN-WALKER Mari, KAPANEN Anna ja PIETIKÄINEN Reetta 2017. MAHDOLLISUUKSIA RAKENTAMASSA. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry 20 vuotta työpajakentän vaikuttajana ja kehittäjänä.

VALTAKUNNALLINEN TYÖPAJAYHDISTYS Ry. [Viitattu 2019-01-11.] Saatavilla: <https://www.tpy.fi/vaikuttaminen/>

KANKARE Matti. 2015-12-05. TE-TOIMISTOJEN UUDISTUS MENI KIVILLE. Artikkelit Taloussanomasta. [Viitattu 2019-01-11.] Saatavilla: <https://www.talouselama.fi/uutiset/te-toimistojen-uudistus-meni-kiville-jarjestelma-alkoi-vuotaa-heti-alussa/ae1a1756-cdf3-344a-804f-b196262d5563>

TYÖPAJATOIMINTA 2017 – Valtakunnallisen työpajakyselyn tulokset. Aluehallintoviraston tilasto. [Viitattu 2019.01.12.] Saatavilla: <http://www.avi.fi/documents/10191/10616116/Tyopajatoiminta-2017-LSSAVI.pdf/>

VILLANEN Jaana 2016. TUOTTEISTA TÄHTITUOTTEITA. Kauppakamari.

TUOMINEN Tiina, JÄRVI Katariina, LEHTONEN Mikko H., VALTANEN Jesse, MARTINSUO Miia 2015. PALVELUJEN TUOTTEISTAMISEN KÄSIKIRJA – osallistavia menetelmiä palvelujen kehittämiseen. Aalto-yliopisto.

PIETIKÄINEN Reetta, 2008. MIKSI TYÖPAJAPALVELUT KANNATTAA TUOTTEISTAA/KUVATA? Palvelutori-hanke. [Viitattu 2019.01.26.] Saatavilla: <https://docplayer.fi/4779508-Miksi-tyopajapalvelut-kannattaa-tuotteistaa-kuvata-reetta-pietikainen-palvelutori-hanke.html>

OULASVIRTA-NIIRANEN Pirjo, HANNILA-NIEMELÄ Mea, PIETIKÄINEN Reetta 2016. STARTTIVALMENNUS TYÖPAJALLA – Opas palvelukuvauksen laatimiseen. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry. [Viitattu 2019.01.24.] Saatavilla: https://www.tpy.fi/site/assets/files/1372/starttivalmennus_opas_palvelukuvauksen_laatimiseen.pdf

PIETIKÄINEN Reetta, VIRTANEN Annukka, APUNEN Antti. TYÖKIRJA TYÖ- JA YKSILÖVALMENNUSPALVELUIDEN TUOTTEISTAMISEEN. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry.

LAKI KUNTOUTTAVASTA TYÖTOIMINNASTA. 2.3.2001/198

TE-PALVELUT. Työkokeilun käytännöt ja säännökset. [Viitattu 2019.01.28.] Saatavilla: http://www.te-palvelut.fi/te/fi/erikoissivut/kaytannot_ja_saannokset/index.html

SOSIAALIHUOLTOLAKI. 1301/2014. 17§ - sosiaalinen kuntoutus. [Viitattu 2019.01.29.] Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

VARKAUDEN KAUPUNKI, Sosiaalitoimi. OHO-hanke. [Viitattu 2019.01.29.] Saatavilla: <https://www.varkaus.fi/hyvinvointi-ja-terveys/sosiaalipalvelut/sosiaality%C3%B6/oho-hanke>

HUUMONEN Soile (toim) 2014. TYÖ- JA YKSILÖVALMENNUS TYÖPAJALLA. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry.

LALLO Rauni, NEVALAINEN Merja, HARTIKAINEN Jari, SYRJÄNEN Sakari 2007. KÄSIKIRJA 1 - MELBAN käyttö. Alkusanat.

NEUROPSYKIATRISSET VALMENTAJAT RY. Tietoa valmennusmenetelmästä ja sen osajista 2016. [Viitattu 2019.3.31.] Saatavilla: <https://neuropsykiatrisetvalmentajat.fi/nepsyvalmennus.php>

SUOMEN SEKSOLOGINEN SEURA. Kiinnostaako seksologian asiantuntijuus? [Viitattu 2019.4.5.] Saatavilla: <http://seksologinenseura.fi/kiinnostaako-seksologian-asiantuntijuus/>

LIITE 1:

Palvelutuotteen valinta ja tuotteistamisen suunnittelu

Kysymys	Vastaus
Mitä halutaan tuotteistaa?	
Ketä suunnitteluun osallistuu?	
Kuka vastaa ja mistä?	
Milloin tulee olla valmista?	
Paljonko aikaa ja rahaa tarvitaan?	
Mistä tuotteistamiseen on saatavilla rahallista tukea?	
Mitä rahalliseen tukeen vaaditaan?	

LIITE 2

Palvelutuotteen yleislomake

Palvelutuotteen nimi	
Palvelun kohderyhmät <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaat / valmentautajat • Tilaaajat / lähettävät tahot 	
Palvelun tarkoitus ja tavoitteet <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaiden, tilaajan ja oman organisaation näkökulmasta • Mihin tarpeisiin palvelu vastaa 	
Palvelun hyödyt <ul style="list-style-type: none"> • Tulokset ja vaikutukset 	
Palvelun sisältö <ul style="list-style-type: none"> • Palveluprosessin kuvaus 	
Vaadittavat resurssit <ul style="list-style-type: none"> • Henkilöstö ja työnjako • Tilat ja välineet 	
Laatuvaatimukset <ul style="list-style-type: none"> • Mitä vaaditaan, jotta palvelu olisi laadukas 	
Palvelun seuranta ja arviointi	
Muut keskeiset yhteistyötahot	

LIITE 3

Palvelutuotteen perusrunko

Palvelutuotteen nimi	
Vaiheen nimi	Sisällön lyhyt kuvaus

LIITE 4

Palvelun vaiheiden perustietolomake

Työvaihe	Tulos
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none">•••••••
Vaatimukset	<ul style="list-style-type: none">•••••••
Työkalut	<ul style="list-style-type: none">•••••••
Kehitys ja ylläpito	<ul style="list-style-type: none">•••••••

LIITE 5

Varkauden seudun työpajayhdistys ry:n toimintasuunnitelma 2019-2020

**Toimintasuunnitelma 2019-2020**

Kohderyhmänä ovat alle 29-vuotiaat nuoret, jotka tarvitsevat yksilöllistä tukea koulutus- ja työuran löytymiseen, elämänhallintataitojen ja oman motivaation vahvistamiseen ja toimintakyvyn lisäämiseen. Näitä nuoria ovat esimerkiksi työttömät työnhakijat, toimeentulotukea saavat nuoret, henkilökohtaista tukea tarvitsevat oppilaat tai koulutuksen keskeyttäneet nuoret. Vuonna 2019 Nuortenpajalla on 100 nuorelle asiakaspaikka.

Nuoret ohjautuvat työpajatoimintaan pääsääntöisesti sosiaalitoimesta, työvoiman palvelukeskuksesta tai TE-toimistosta. Nuori voi tulla työpajatoimintaan myös ilman viranomaisen ohjausta. Tällöin työpajan henkilöstö etsii yhdessä nuoren kanssa nuoren tilanteeseen sopivan vastuuviranomaisen. Nuoret toimintaan löytyvät osaltaan myös etsivän nuorisotyön kautta yhteistyössä Varkauden kaupungin nuorisotoimen kanssa. Ammatillisissa oppilaitoksissa opiskelevat nuoret, joilla on vaarassa opintojen keskeytyminen voivat osallistua määrääjäksi pajatoimintaan korvausta vastaan. Koulunsa keskeyttäneet nuoret ohjautuvat ammatillisen oppilaitoksen Opojen saattelemina työpajatoimintaan.

Työpajatoiminnan tavoitteena on saada nuoret osallistumaan, tukea nuoren elämänhallinnan taitoja, sosiaalista vahvistumista ja omatahtista yhteisöllistä kasvua sekä tekemällä oppimista. Toiminta tarjoaa nuorelle mahdollisuuden tutustua työelämään työtä tekemällä pajalla.

Työpajatoiminta auttaa nuorta löytämään vahvuutensa, tekemään realistisen suunnitelman tulevaisuudestaan sekä tukee nuoren sisäistä kasvua yksilönä ja työpajayhteisön jäsenenä. Tärkeintä yhteistyössä eri toimijoiden kanssa on tukea nuoren kasvua, itsenäistymistä, arjenhallintaa ja löytää jatkopolut ensisijaisesti joko koulutukseen tai työelämään tai muuhun tarvitsemaansa palveluun. Nuortenpajan toimitilat ovat Varkauden keskustan tuntumassa julkisten kulkuyhteyksien varrella. Toimitiloissa tehdään alihankintatöitä, omia tuotteita myyntiin sekä vahvistetaan nuorten osaamista huolehtia omasta hyvinvoinnista, kodista ja elinympäristöstä, arjen sujumisesta sekä vahvistetaan elämän- ja arjenhallinnan valmiuksia hakeutua ammatillisiin opintoihin, suorittaa keskeytyneet opinnot loppuun tai työhön.

Viikoittain toiminnassa on yksi ryhmäpäivä. Päivien sisällöt tukevat nuorten arkea, vapaa-aikaa, sosiaalista kanssakäymistä, itsensä ilmaisemista, terveydestä huolehtimista ja tulevaisuuden suunnittelua.

Toimintaan nuoret tulevat mukaan, joko starttivaiheen kautta tai suoraan kuntouttavan työtoiminnan sopimuksella tai työkokeilusopimuksella. Nuortenpajatoimintaan entistä useampi nuori ohjautuu starttivaiheen kautta (70%).

Starttivaiheeseen nuori tulee sopimuksella sosiaalitoimen kautta. Starttivaihe on nuorelle yksilöllinen. Nuori osallistuu pajatoimintaan henkilökohtaisen suunnitelman mukaisesti 1-4 päivänä viikossa, 4 tuntia päivässä 1-2 kuukauden ajan. Starttivaiheessa pureudutaan nuoren henkilökohtaisten asioiden hoitoon ja tuetaan arjen sujumista. Starttivaiheen aikana nuorelle tehdään aktivointisuunnitelma. Starttivaiheen jälkeen nuori voi jatkaa Nuortenpajalla kuntouttavan työtoiminnan sopimuksella tai siirtyä johonkin muuhun palveluun. Starttivaihe mahdollistaa sosiaalitoimesta ohjautuville nuorille pidempikestoisen pajajakson ja nopeuttaa nuoren pääsyä pajatoimintaan.

Nuortenpaja

Nuortenpajan viikko-ohjelma rakentuu 4 työvalmennuspäivästä ja 1 ryhmäpäivästä. Nuortenpajan yksilöohjauksesta vastaa yksilövalmentaja, kaksi työtehtävien ohjauksesta vastaavaa työvalmentajaa sekä yksi työntekijä, joka toimii sekä yksilövalmentajana, että työvalmentajana.

Nuortenpajalla nuoret voivat olla työkokeilussa tai kuntouttavassa työtoiminnassa (ei työsuhteista toimintaa).

Nuori työskentelee omien edellytystensä mukaisesti 1-4 päivänä viikossa 4 tuntia/päivä. Pajajakson maksimikesto on 10-12 kk:tta, työhallinnon kautta työkokeiluun ohjautuvalla nuorella 6kk:tta.

Nuortenpaja on paikka, jonne nuoret sijoittuvat aluksi opettelemaan erilaisia työtehtäviä ja työpaikan pelisääntöjä yhdessä työvalmentajien kanssa konkreetin tekemisen kautta. Työtehtävät soveltuvat kaikille. Työkaluina työpajan valmentajat käyttävät ratkaisukeskeistä otetta, tekemällä oppimisen ja motivoimisen menetelmiä. Paja tarjoaa mahdollisuuden nuorille ohjattuun ja tuettuun työntekoon sekä räätälöityyn polkuun koulutukseen tai väylän työmarkkinoille. Työpajatoiminta lisää nuoren osallisuutta sekä edistää jatkopolkujen rakentumista kohti työelämää. Toiminnan avulla osallistujan kyky ottaa vastuuta, tehdä itsenäisiä päätöksiä ja vaikuttamismahdollisuus omaan elämään ja ympäristöön kasvavat.

Pajalle ohjautuvat nuoret tarvitsevat osakseen monenlaista tukea ja yksilöllistä huomioimista. Pajalla kaikki nuoret ovat saman arvoisia ja yhdenvertaisia. Pajan monikulttuurinen työympäristö on salliva erilaisuudelle. Toiminnassa vahvistetaan yksilön vapautta olla erilainen eikä sallita kiusaamista.

Pajajakso määritellään aina yksilöllisesti. Palvelun tilaajan ja nuoren kanssa tehdään palvelusopimus, jossa määritellään mm. palvelun kesto, tavoitteet ja arviointi. Nuorelle tehdään henkilökohtainen suunnitelma pajajakson ajaksi. Nuorella itsellään on keskeinen asema tavoitteiden asettamisessa ja työpaja jaksoa koskevan suunnitelman ja sisällön laatimisessa. Yksilövalmentaja, lähettävän tahon edustaja sekä nuori kokoontuvat säännöllisesti väliarvioinnin merkeissä, jossa arvioidaan nuoren kehitystä pajatoiminnassa, tarvetta työ- ja toimintakyvyn arvioinnille, tarvetta eri moniammatillisen työryhmän pajalla tarjoamille palveluille sekä rakennetaan suunnitelmaa pajajakson jälkeiseen aikaan. Nuori täyttää sähköisesti pajajakson loppuvaiheessa Sovari -palautteen.

Työvalmentajat ohjaavat nuoria pajan työtehtävissä sekä seuraavat, arvioivat ja raportoivat nuoren edistymisestä työtehtävissä suoriutumisessa. Työpajatoiminnassa kiinnitetään huomiota työturvallisuuden, ympäristökasvatuksen ja kestäväen kehityksen toteuttamiseen.

Työvalmentajista yksi vastaa alihankintatöiden ohjaamisesta ja työtehtävien sujumisesta. Pajalla tehtävät alihankintatyöt tehdään yrityksille, julkiselle sektorille sekä yksityistalouksille. Toinen työvalmentaja ohjaa toimintaa kädentaidon pajalla, jossa tehdään tuotteita omaan myyntiin, toteutetaan projekteja eri hankkeiden kanssa sekä nuorten omia yksilöllisiä projekteja. Toiminnassa hyödynnetään mahdollisimman paljon yritysten alihankintatyöstä jäävää hukkaräätä-ainetta (puuta) sekä luonnosta, että kierrätyskeskuksista saatavaa materiaalia. Tuotteita kehitetään aktiivisesti ja mainostetaan sähköisesti. Valmistuneet tuotteet paikallisille myydään omissa toimitiloissa ja muualle Suomeen tuotteita toimitetaan matkahuollon rahtina.

Työvalmentaja, joka osallistuu sekä yksilö- että työvalmentamiseen vastaa pajan yksilön arkielämätaitoja vahvistavasta tehtävien ohjauksesta. Työpajalla tapahtuu kahtena päivänä viikossa hävikki-ruokajako, josta saatavaa raaka-ainetta hyödynnetään pajalla valmistettaviin ruokiin. Pajalla valmistetaan päivittäin aamukahville kahvileipää ja kaksi kertaa viikossa työvalmentaja ohjaa yksilöllisesti nuoria ruoanvalmistamiseen liittyvissä asioissa. Työvalmentaja ohjaa nuoria puhtaanapitoon liittyvissä asioissa. Nuoret siivoavat työpajan tilat työvalmentajan ohjauksessa. Yksilövalmentajan roolissa selvittää nuorten asumiseen ja arjesta selviytymiseen liittyviä pulmia. Auttaa nuorta löytämään ratkaisuja asuntojen hankkimisessa, vuokratien selvittelyissä, talouden hoitoon liittyvissä asioissa, kodin välineistöön liittyvissä hankinnoissa, ruoanvalmistuksen ja puhtaanapidon asioissa jne.

Yksilövalmentaja esittelee uusille nuortenpajaan tuleville nuorille pajan toiminnat ja vastaa nuoren yksilöllisestä polusta pajalla yhteistyössä lähettävän tahon ja nuoren kanssa. Yhteistyössä työvalmentajien kanssa arvioi ja selvittää nuoren työ- ja toimintakykyä ja toimintakyvyn mahdollisia rajoitteita. Yksilövalmentaja on yhteyshenkilö moniammatillisen työryhmän kanssa yhteydenpidossa, hän edistää nuoren ympärillä olevan moniammatillisen verkoston syntymistä. Koordinoi pajalla käyvien yhteistyötahojen vastaanottoaikoja pajalla. Suunnittelee yhteistyötahojen kanssa ryhmäpäivien aika-aulat ja sisältöjä. Rakentaa yhdessä nuoren ja lähettävän tahon kanssa nuorelle toimivia jatkosuunnitelmia.

Yhtenä päivänä viikossa nuortenpajatoiminnassa on ryhmäpäivä, jonka ohjauksesta vastaavat yksilövalmentajat. Ryhmäpäivät pitävät sisällään mm. arjen- ja elämönhallintaitoja kartuttavia kokonaisuuksia, kuten esim. ravintoon, fyysisen kunnon kohottamiseen, sosiaalisten taitojen lisäämiseen, vuorovaikutustaitoihin tai päihteisiin liittyvää tietoutta. Työelämään liittyviä sisältöjä mm. yritys- ja oppilaitosvierailuja sekä yhdistys- ja järjestövierailuja. Vapaa-aikaa tukevia osioita mm. tutustumista alueen eri liikunta- ja kulttuuriharrasteisiin. Osallistumista alueella järjestettävien tapahtumien rakentamiseen. Ryhmäpäivien sisältöjä ovat tuottamassa pitkäaikaiset yhteistyökumppanit Soisalo-opisto, Varkauden seurakunta, Hyvinvointi-ankkuri, Varkauden teatteri, Työterapia yhdistys ry, Savon ammatti- ja aikuisopisto ja alueen hankkeet. Ryhmäohjausta hankitaan osittain ostopalveluna elämän – ja arjenhallinnan taitojen parantamiseen sekä elämyksellisiin ryhmätoimintoihin. Työpaja käyttää ennaltaehkäisevän päihde- ja huumetyöohjelmaa toiminnassaan.

Nuorten elämänhallintaa tuetaan aktiivisesti. Pajalla vierailee viikoittain moniammatillisen verkoston jäseniä, jotka antavat yksilöaikoja nuorille; kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja, sosiaalityöntekijä, terveydenhoitaja, etsiviä nuorisotyöntekijöitä, psykiatrisen akuuttityöryhmän henkilöstöä, päihde- ja kriminaalihuollon henkilöstöä sekä nuorille suunnattujen hankkeiden henkilöstöä. Tämä mahdollistaa nuoren yksilöllisten asioiden kokonaisvaltaisen hoidon ja elämänhallinnan tukemisen pajalta käsin, hoito-/asiakassuhteen syntymisen sekä valmistaa nuorta huolehtimaan asioiden hoidosta itsenäisesti pajajakson jälkeen. Nuortenpajalla tehdään aktiivista yhteistyötä myös koulutustahojen ja työnantajien kanssa. Yhteistyöllä pyritään löytämään nuorelle toimivia työelämään johtavia ratkaisuja. mm. ammatillisen koulutuksen opiskelupaikkoja, keskeytyneiden opintojen loppuun suorittamisen mahdollisuuksia ja työllistymiseen johtavia ratkaisuja. Pajajakson jälkeen jokaisella nuorella on tiedossa seuraava palvelu, koulutus tai työpaikka, johon siirtyä pajajakson jälkeen.

Hanna Ruohoaho
Varkauden seudun työpajayhdistys ry
Hallituksen puheenjohtaja

Tuomas Issakainen
Varkauden seudun työpajayhdistys ry
Hallituksen varapuheenjohtaja

LIITE 6

PARTY-asiakashallintaohjelman tilastointi vuodelta 2018 - koulutustaustatiedot

Valmentautujen koulutustaustat - 01.01.2018-31.12.2018 (Kaikki kunnat, Kaikki yksiköt)

Koulutus	Kaikki valmentautajat		Kaikki naiset		Nuoret valmentautajat		Nuoret naiset		■ Nuoret valmentautajat ■ Nuoret naiset
	määrä	osuus (%)	määrä	osuus (%)	määrä	osuus (%)	määrä	osuus (%)	
Koulutustausta	78	100,0 %	43	100,0 %	78	100,0 %	43	100,0 %	
Edelleen peruskoulussa	-	-	-	-	-	-	-	-	
Peruskoulu keskeytynyt	-	-	-	-	-	-	-	-	
Peruskoulu suoritettu	55	70,5 %	32	74,4 %	55	70,5 %	32	74,4 %	
Lukion oppimäärä	-	-	-	-	-	-	-	-	
Ylioppilas	3	3,8 %	2	4,7 %	3	3,8 %	2	4,7 %	
2. asteen ammatillinen tutkinto suoritettu	20	25,6 %	9	20,9 %	20	25,6 %	9	20,9 %	
Ammattikorkeakoulututkinto	-	-	-	-	-	-	-	-	
Yliopistotutkinto	-	-	-	-	-	-	-	-	
Ulkomailla suoritettu tutkinto	-	-	-	-	-	-	-	-	
Muu	-	-	-	-	-	-	-	-	
Ei tietoa	-	-	-	-	-	-	-	-	
Ei tietoa	-	-	-	-	-	-	-	-	
Ei kirjattu	-	-	-	-	-	-	-	-	
NUORET Yhteensä	78	100 %	43	100 %	78	100 %	43	100 %	
Kaikki									