

www.humak.fi

Opinnäytetyö

**GAS arviointimenetelmän kehittäminen ja
muokkaaminen Hollolan kunnan
työllisyyspalveluille**

**(Development and modification of the GAS
assessment method for employment services
in the municipality of Hollola)**

Pasi Mäkinen

**Yhteisöpedagogi, Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma
(210 op)**



**HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU**

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Koulutuksen nimi Yhteisöpedagogi, Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

Tekijä: Pasi Mäkinen

Opinnäytetyön nimi: GAS arviointimenetelmän kehittäminen ja muokkaaminen Hollolan kunnan työllisyyspalveluille

Sivumäärä: 36 ja 33 liitesivua

Työn ohjaaja(t): Sirpa Ali-Melkkilä

Työn tilaaja(t): Hollolan kunta / Työllisyyspalvelut

Opinnäytetyössä selvitetään onko syytä ottaa GAS-menetelmä käyttöön Hollolan kunnan työllisyyspalvelutiimissä, jotta saadaan hyvä tulos etenkin pitkäaikaistyöttömien kanssa tehdyssä työssä säilymään.

Työllisyyspalvelutiimin jäsenten työskentelyssä on ollut havaittavissa tavoitteita asettavaa työskentelyä ja tehty aina asiakaslähtöistä ja ihmisen arvokkaaseen kohtaamiseen perustuvaa asiakastyötä. Nämä asiat ovat tärkeässä asemassa myös GAS-menetelmää hyödyntävässä asiakastyössä.

Hollolan kunnan työllisyyspalvelutiimi on tehnyt vuosia hyvää ja vaikutuksellista työllisyystyötä. Vuoden 2021 alussa alkamassa oleva kuntien työllisyyskokeilu on muuttamassa organisaatiota, sen dynamiikkaa ja käytössä olevia resursseja. GAS-menetelmän avulla ihmisiä arvostavasti kohtaava asiakastyötapa pyritään säilyttämään tiimin työskentelyssä läpi kuntien työllisyyskokeilun ja sen jälkeenkin.

Opinnäytetyön kyselytutkimuksen tulosten valossa menetelmän käyttöönotto on suositeltavaa ja perusteltua, jotta työn tulosten näkyvyys lisääntyy, joka on positiivista myös työntekijöiden työhyvinvoinnin kannalta.

Tutkimus antoi myös viitteitä, että työllisyyspalvelun tiimin jäsenet toimivat jo työssään hyödyntäen tavoitteiden asettelua ja niiden saavuttamisen arviointia. Tosin sitä ei tehdä järjestelmällisesti ja näin ollen tulosten vertilu on käytännössä mahdotonta.

Tässä opinnäytetyössä ehdotetun menetelmän käyttöönotto Hollolan kunnan työllisyyspalvelussa antaa käyttöön työkalun, jonka avulla voi motivoida asiakkaita tavoitteelliseen toimintaan ja vertailla yksittäisten asiakkaiden tai asiakasryhmien edistymistä tavoitteiden saavuttamisessa.

Asiasanat: GAS-menetelmä, arviointimenetelmä, pitkäaikaistyöttömät, vaikeasti työllistettävät

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Community pedagogue, Degree Program in Civic and Youth Work

Author: Pasi Mäkinen

Title: Development and modification of the GAS assessment method for employment services in the municipality of Hollola

Number of Pages: 36 and 33 attachment pages

Supervisor(s): Sirpa Ali-Melkkilä

Subscriber(s): Hollolan kunta / Työllisyyspalvelut

The thesis examines whether it is necessary to introduce the GAS method in the Hollola municipality's employment service team in order to maintain a good result, especially in the work done with the long-term unemployed.

There has been noticeable objective-oriented work in the work of the employment service team members and the work has always been customer-oriented and based on a valuable human encounter. These issues also play an important role in customer work using the GAS method.

The employment service team of the municipality of Hollola has done good and impressive employment work for years. The municipal employment experiment, which will begin in early 2021, is changing the organization, its dynamics and the resources available. With the help of the GAS method, the aim is to maintain the way of working that respects people in the team's work through the municipal employment experiment and beyond.

In the light of the results of the thesis survey, the introduction of the method is recommended and justified in order to increase the visibility of the results of the work, which is also positive for the well-being of the employees at work.

The study also provided indications that the members of the employment service team are already working in their work, utilizing the setting of goals and the evaluation of their achievement. However, this is not done systematically and therefore it is practically impossible to compare the results.

The introduction of the method proposed in this thesis in the employment service of the municipality of Hollola provides a tool that can be used to motivate customers for goal-oriented activities and to compare the progress of individual clients or client groups in achieving goals.

Keywords: GAS method, evaluation method, long-term unemployed, difficult to employ

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	Kuntien toimet työllisyyden parissa	8
2.1	Hollolan kunnan työllisyyspalvelut	10
2.2	Hollolan kunnan työllisyyspalvelutiimin toiminta	12
2.3	Tarve kehittää toimintaa	15
3	Goal Attainment Scale (tavoitteiden saavuttamista mittaava asteikko).....	16
3.1	GAS käsitteistä.....	17
3.2	Tavoitteet	19
3.3	Asteikon laatiminen.....	20
3.4	Soveltuvuus työllisyyspalveluiden käyttöön	22
4	Opinnäytetyön tietopohja	23
5	Tutkimuksen lähtökohdat ja tavoitteet	24
6	Kyselylomaketutkimus	25
6.1	Kysely	26
6.1.1	Kyselyn tulokset ja aineiston analysointi	26
6.1.2	GAS-menetelmän käyttöönottoa tukevat tulokset	31
7	Lomakkeisto Hollolan kunnan työllisyyspalveluiden käyttöön.....	32
7.1	Palvelutarvearvio-lomake →Alkukartoitus lomake (LIITE 7).....	32
7.2	Hollolan kunnan työllisyyspalveluiden GAS-lomake (LIITE 8).....	33
8	GAS-menetelmä Hollolan kunnan työllisyyspalvelun tiimissä	34
9	Pohdinta	36
	LÄHTEET	39
	LIITTEET	41
	LIITE 1. Kutsukirje yli 300 päivää työmarkkinatukea saaneelle.	41
	LIITE 2 Palvelutarvearvio	42
	LIITE 3 sähköpostikutsu kyselyyn osallistumiselle.....	44
	LIITE 4 GAS-kysely webropol.....	46
	LIITE 6 Kelan omat tavoitteeni -lomake	60
	LIITE 7 Alkukartoitus lomake.....	64

LIITE 8 GAS lomake 66

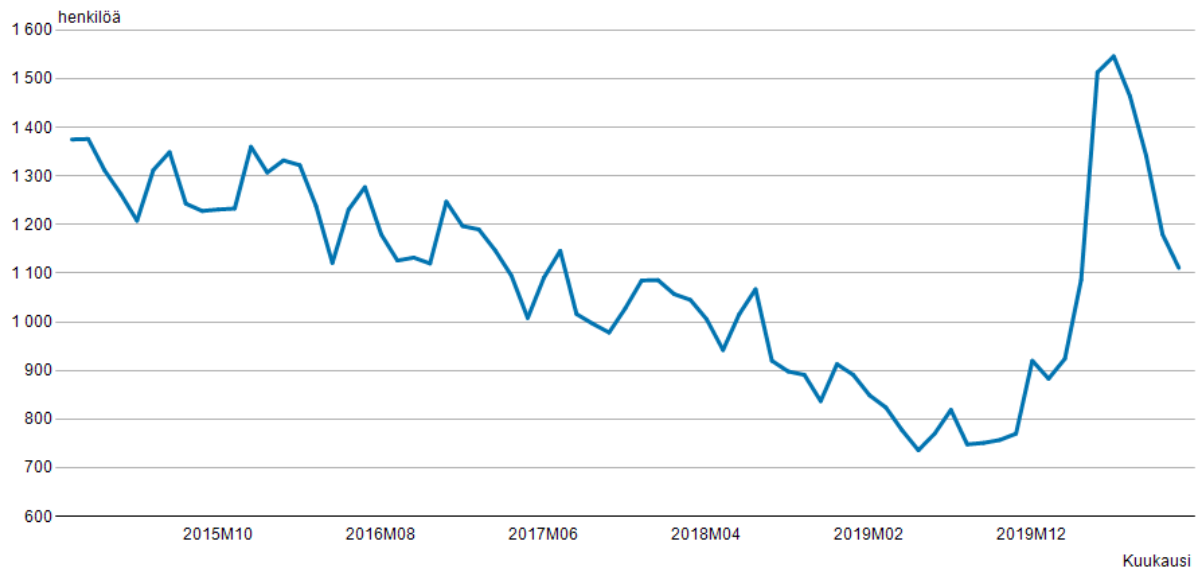
1 JOHDANTO

Minulla on ollut tilaisuus työskennellä Hollolan kunnan työllisyyspalveluiden tiimissä, ensin määräaikaisella työsopimuksella syksyllä 2019 ja vuoden 2020 helmikuusta, vakituisella työsopimuksella. Työ on ollut erittäin mielekästä ja tiimi on yksi parhaimmista, joissa olen työskennellyt. Olen oppinut paljon ja olemme yhdessä saaneet paljon aikaan, sekä taloudellisesti että sosiaalisesti. Työnjohtoni ja koko kunnan johto on ennakkoluulottomasti kannustanut kunnan työntekijöitä avarakatseiseen ja ennakkoluulottomaan palveluiden kehittämiseen. Työllisyyden hoito ei ole työtä, johon opitaan istumalla luokassa. Se on työtä, joka opitaan kohtaamalla ihmisiä ja kohtelemalla heitä arvostavasti ja samanvertaisina. Se on työtä, jossa monesta asiakkaasta tulee myös ystäviäsi. Työtä tehdään koko persoonalla ja siksi se voi olla myös ajoittain raskasta. Sen vuoksi halusin lähteä kehittämään tätä työtä ja sen tekemistä. Tietysti unohtamatta työn kansallista näkökulmaa. Työllisyys on kehittynyt myönteisesti viime vuosien aikana. Työttömyydentrendi on ollut laskeva kaikissa ryhmissä, sitten Covid-19 iski. Jatkossa työllisyysasteen nosto on haastavaa. Ensimmäisinä toki työllistynevät ne, jotka on nyt lomautettu tai irtisanottu Covid-19:n aiheuttamien ongelmien vuoksi. Nuoriso-työttömyys on n myötä lähtenyt jyrkkään nousuun, mutta se selittynee nuorten sijoittumisesta palvelualueille, joihin Covid-19 vaikuttaa vakavimmin. Hollolan kunnan Työllisyyspalvelut (käytän tässä opinnäytetyössä em. nimitystä työllisyyspalvelu) on tehnyt nyt muutaman vuoden työtä Hollolan työttömyysprosenttia laskeakseen ja vähentääkseen näin kunnan maksuosuutta työmarkkinatuki maksuissa. Hyviin tuloksiin on päästy asiakaslähtöisellä työskentelyllä, ”outside of the box-ajattelulla” ja kovalla pitkäjänteisellä työllä. Työn tuloksen voi nähdä konkreettisesti tilastokeskuksen tilastoista.

Tietysti laskevaa käyrää työttömien määrässä, Taulukko 1:ssä, ei voi kokonaan laittaa Hollolan kunnan työllisyyspalveluiden toiminnan ansioksi. Toki talouden yleinen kasvu ja työllisyyden paraneminen muuallakin suomessa on ollut hyvää ko. jakson aikana.

Taulukko 1: Hollolan kunnan alueen työttömien lukumäärä (Tilastokeskus 2020).

1001. Työttömät työnhakijat eri ryhmissä, palveluissa olevat ja avoimet työpaikat kuukauden lopussa muuttujina Kuukausi. Hollola, Työttömät.



Lähde: Työ- ja elinkeinoministeriö, Työnvälitystilasto

Tehtävää vielä on ja tämän kevään Covid-19 laittoi kaiken uuteen järjestykseen. Lomautettujen määrä loikkasi korkeuksiin jo maaliskuussa ja työttömien määrä on nousevalla käyrällä. Pitkäaikaistyöttömien määrä kasvaa edelleen nyt syksyllä, vaikka muiden työttömien määrä on jo lähtenyt loivaan laskuun. (Tässä opinnäytetyössä käytän termiä pitkäaikaistyötön tarkoittaen ihmisiä, joiden työttömyysaika on jatkunut yli vuoden.)

Hollolan kunnan työllisyyspalveluilla on melkoisten muutosten vuosi tulossa. Ensimmäisenä ”kartalla” on uuden CRM-järjestelmän hankkiminen ”VM-hanke, Älykäs asiointi ja osallistuminen ” avustuksella. Lyhenne CRM tulee englanninkielisistä sanoista, Customer Relationship Management, eli kyseessä on asiakkuudenhallintajärjestelmä. Hankkeen vetäjänä on Nurmijärven kunta ja heidän työllisyyspalveluidensa kanssa olemme saamassa käyttöömmä uuden CRM-järjestelmän. Järjestelmä vaatii toimiakseen palveluiden määrittelyä ja haluttujen toimintojen suunnittelua. Myös tulossa oleva työllisyyden kuntakokeilu sitoo jo nyt resursseja, vaikka on alkamassa vuoden 2021 alussa.

Työllisyyden kuntakokeilu on hallituksen kärkihankkeita, jonka avulla pyritään edistämään työllisyyttä. Ensi vaiheessa yhteensä kahdellekymmenelle kokeilualueelle siirrettiisiin kokeilun ajaksi työllisyyttä edistävien henkilöasiakkaan palvelujen neuvonta, ohjaus- ja palvelutehtävät, eräiden harkinnanvaraisten etuuksien myöntämistä koskevat tehtävät sekä eräiden työvoimapoliittisten lausuntojen antaminen Kansaneläkelaitokselle ja työttömyyskassoille (Finlex 2020). Työllisyyden kuntakokeilun kohderyhmä koostuu työttömistä työnhakijoista, joilla ei ole oikeutta ansiopäivärahaan, kaikki nuoret (alle 30-vuotiaat), maahanmuuttajat ja vieraskieliset. Hollolan kunnan työllisyyspalveluiden asiakaskunta koostuu tällä hetkellä miltei kokonaan pitkäaikaisyöttömistä. Tämä tarkoittaa siis asiakaskunnan laadun ja määrän muutosta, kokeilun alkaessa.

Hollolan kunnan työllisyyspalveluiden tiimissä on siis paljon erilaista resursseja vievää toimintaa tiedossa, joka ei lisää vaan päinvastoin pienentää mahdollisuuksia tehdä merkityksellistä, ihmisläheistä ja positiivisella vahvistamisella syntyvää asiakkaidensa osallistamista, jolla on myös synnytetty suuria taloudellisia ja sosiaalisia hyötyjä kunnalle, seutukunnalle ja koko yhteiskunnalle, puhumattakaan vaikutuksista yksittäisten ihmisten elämänlaatuun.

2 Kuntien toimet työllisyyden parissa

Suomen kuntien teot työllistämisen parissa ovat hyvin moninaisia ja miltei jokaisessa kunnassa erilaisia. Kaikki kuntien työllisyyspalveluiden palveluista eivät ole lakisääteisiä palveluita. Suomessa yhteiskuntapolitiikalla on pitkä valtio- ja julkishallintokeskeinen perinne. Se näkyi erityisesti hyvinvointivaltiota rakennettaessa 1970- ja 1980-luvuilla. Pelkkä puhe hyvinvointivaltiosta nosti valtiota keskeiseen asemaan. Hyvinvointivaltiota rakennettiin, valtion määrittelemällä lainsäädännöllä ne palvelut, joita julkinen sektori tuotti kansalle ja ne tulonsiirrot, joilla tuettiin kansalaisten mahdollisuuksia selviytymiseen. Lainsäädännöllä palvelujen tuottamistehtävä määrättiin kunnille (Möttönen & Niemelä 2005, 31).

Kuntien lakisääteisiin velvollisuuksiin kuuluu velvoitetyöllistäminen (Finlex 916/2012, luku 11), kuntouttava työtoiminta (Finlex 189/2001), työmarkkinatuen rahoitus (Finlex 1290/2002), työttömien terveyden edistäminen sekä TYP-toiminta (Finlex 1369/2014) (Kallio 2020, 10). Toki myös taloudellisen hyödyn saavuttamiseksi

tätä työtä tehdään tai paremminkin tulokset, joilla kuntien päättäjiä autetaan ymmärtämään palvelun tarve, saavutetaan kunnan työmarkkinatuen maksuosuuden pienentämisellä. Kuntien työmarkkinatuen maksuosuudella tarkoitetaan tässä opinnäyte-työssä, kunnan maksettavaksi tulevaa osuutta pitkäaikaistyöttömille maksettavasta työmarkkinatuesta. Kuntien työmarkkinatuen maksuosuus nousi vuonna 2015, josta lähtien kunnat ovat maksaneet 50 % osuuden työmarkkinatuesta jo 300 työttömyyspäivän jälkeiseltä ajalta, aiemmin rajan oltua 500 päivää. Lisäksi kuntien osuus yli 1000 päivää työttömänä olleista on 70 % työmarkkinatuen kustannuksista (Kallio 2020, 10). Tästä kustannusten jaosta kuntien kanssa, on säädetty työttömyysturvalaissa. Kuntien osuudet perii Kansaneläkelaitos kuukausittain, haettujen etuuksien mukaisesti.

Suuri osa kuntien työllisyyspalveluiden tekemästä työstä perustuu vapaaehtoisuuteen, mutta tuohon vapaaehtoisuuteen antaa hyvää motivaatiota työmarkkinatuen maksuosuuden pienentäminen. Myös kuntataloutta monin tavoin kurittava Covid-19 asettaa melkoisia tulospaineita kunnille ja sitä kautta myös kuntien tuottamille työllisyyspalveluille.

Mittareita kuntien työllisyyspalveluiden tuloksellisuudesta on vaikea löytää. Ainoa helppotajuinen mittari on kunnan maksaman työmarkkinatuen rahoituksen määrän muutos. Toiminnan vaikutukset terveydenhoidon ja sosiaalityön kustannuksiin ovat välillisiä ja vaikeita näyttää toteen. Asiakaslähtöisen työllisyyspalveluiden toiminnan epäillään liittyvän myös sosiaalisen pääoman ja kuntalaisten osallisuuden lisääntymiseen, jonka näkeminen vaatii kunta organisaation jäseniltä avarakatseisuutta ja ennakkoluulottomuutta.

2.1 Hollolan kunnan työllisyyspalvelut

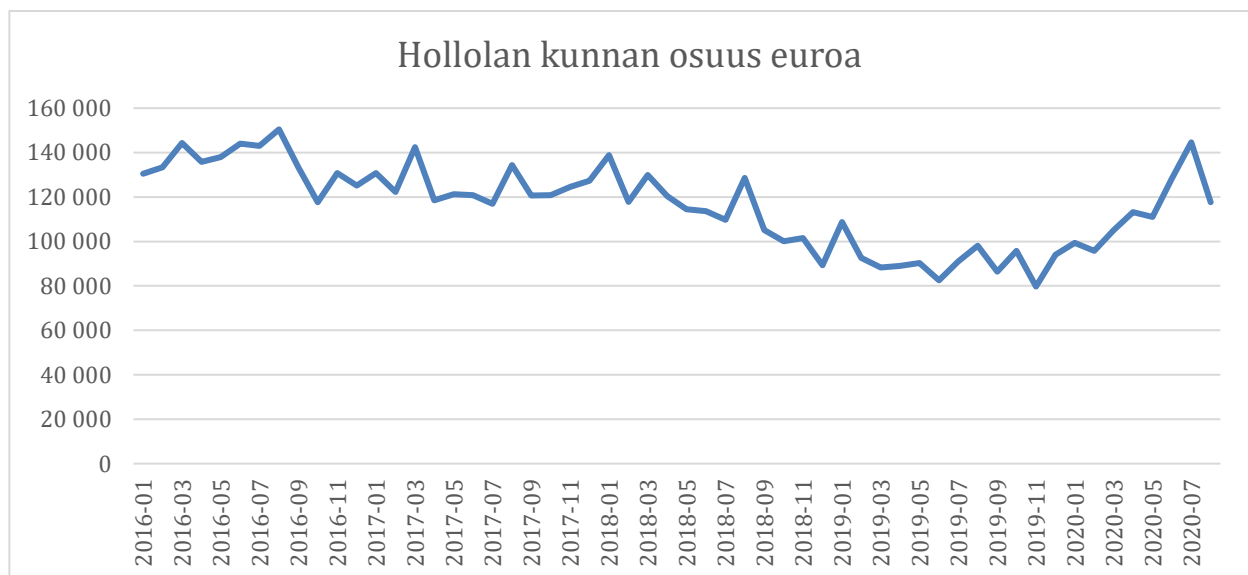
Hollola on Päijät-Hämeen maakunnassa sijaitseva kunta, jonka pinta-ala on 727,46 km² ja asukasmäärä on 23 400. Kunnan organisaatiossa työllisyyspalvelut sijoittuvat Elinvoiman palvelualueelle kuva 1:n mukaisesti.



Kuva 1: Hollolan organisaatiorakenne (Hollola 2020).

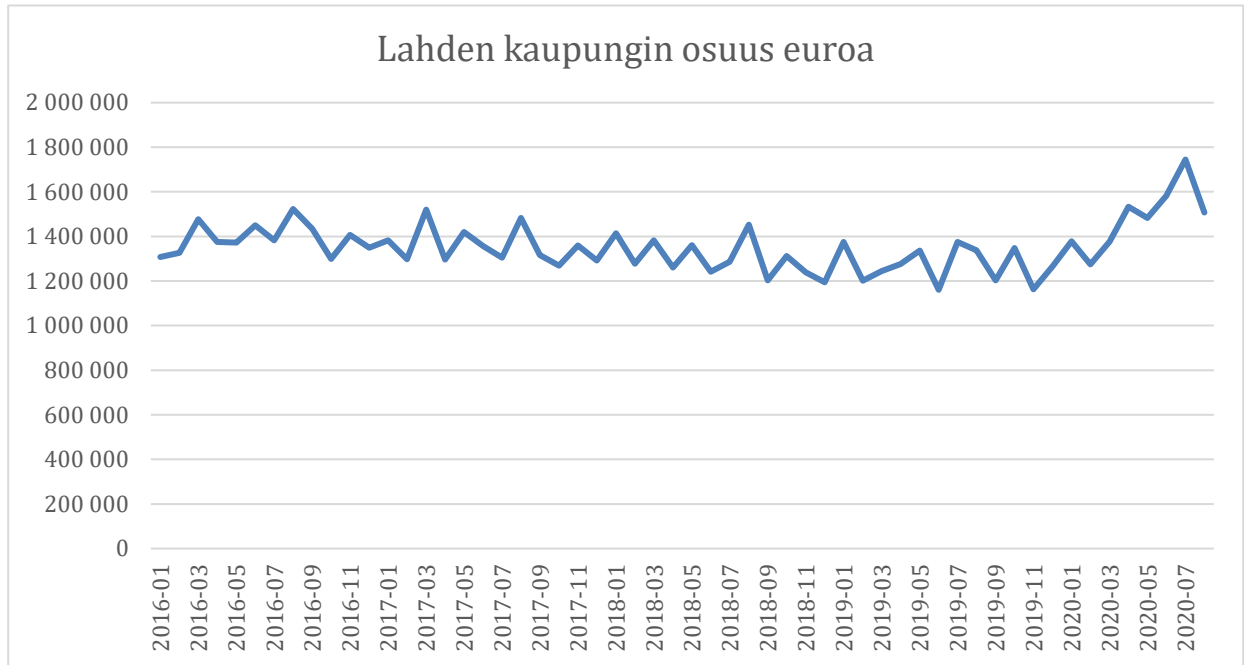
Hollolan kunnan työllisyyspalveluiden toiminta on ollut hyvin tuloksellista vuodesta 2016 lähtien. Tuloksellisuudella tässä tarkoitan Hollolan kunnan maksaman työmarkkinatuen maksuosuuden kehitystä. Covid-19 kieltämättä näkyy viimeaikaisissa luvuissa, kuten Taulukko 2 osoittaa.

Taulukko 2: Hollolan kunnan maksuosuus työttömyystukimaksusta (Kelasto 2020).



Hollolan kunnan kupeessa sijaitsevan Lahden kaupungin maksuosuuden kehitys ei myöskään ole aivan saman suuntainen, kuten Taulukko 3 osoittaa.

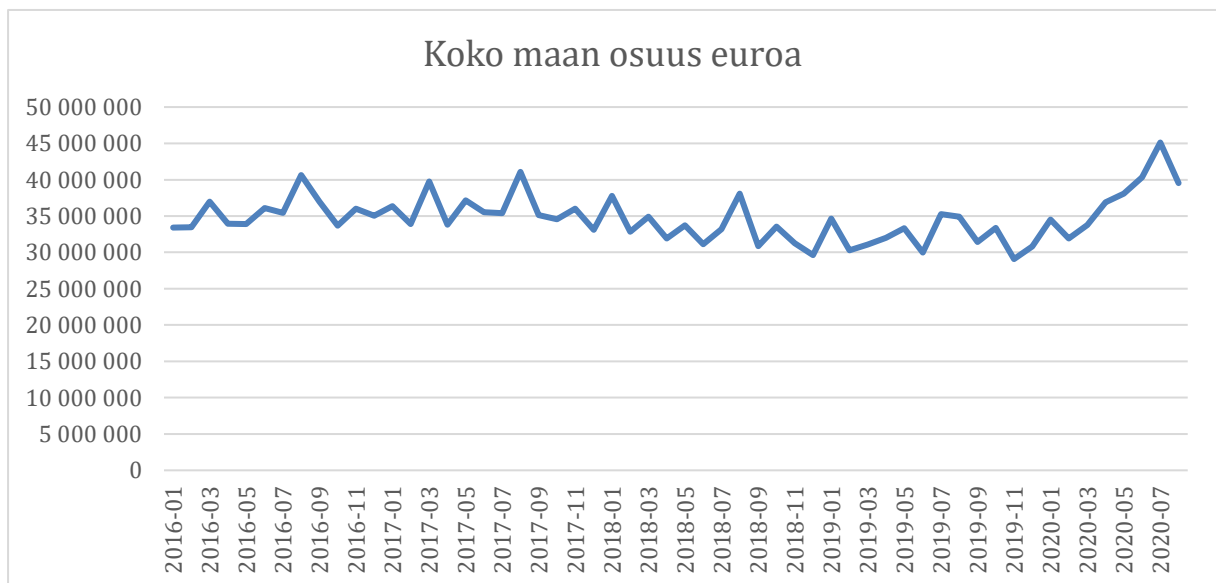
Taulukko 3: Lahden kaupungin maksuosuus työttömyystukimaksusta (Kelasto 2020).



Verrattaessa koko maan tilanteeseen on havaittavissa Corvid-19 alkuun jatkuva laskeva trendi Hollolan kaaviossa, jota koko maan (Taulukko 4) ei ole juurikaan havait-

Taulukko 4: Koko maan maksuosuus työttömyystukimaksusta (Kelasto 2020).

tavissa.



Tämä kunnan päättäjille helposti näytettävä rahallinen tulos on omalta osaltaan auttanut Hollolan kunnan työllisyyspalveluiden mahdollisuuksia kehittää toimintaansa ja sitä onkin määrätietoisesti kehitetty kohti aina vaan asiakaslähtoisempää palvelua.

Hollolan kunnan työllisyyspalveluiden tiimi koostuu moniammatillisesta joukosta asiantuntijoita, jotka toimivat ennakkoluulottomasti kunnan toimintaympäristössä yli hallintorajojen. Tämän tuloksekkaan toiminnan mahdollistaa avarakatseinen ja ennakkoluuloton kunnan johto. Hollolan kunnan visio onkin:

Hollolasta on moneksi. Keskeinen arvomme on vastuullisuus. Haluamme olla paras palveluissamme ja asuinpaikkana, yritysystävällisin ja paras kumppani tekijälleen. Tulevaisuus rakentuu valintojemme pohjalta ja toteutuu rohkeilla teoilla. (Hollolan kuntastrategia 2020.)

Hollolan kunnan työllisyyspalveluiden palveluksessa on, joita aiheena oleva GAS-menetelmä tulee koskemaan, tätä kirjoitettaessa (21.10.2020) yksi (1) Työllisyysvastaava, kolme (3) vakituista Vastuupalmentajaa ja kaksi (2) määräaikaista Vastuupalmentajaa. Nämä henkilöt ovat myös tässä opinnäytetyössä käsiteltävän kyselyn vastaajina. Edellä mainitut kaksi määräaikaista Vastuupalmentajaa on palkattu 2021 tammi-kuussa alkavan Työllisyyden kuntakokeiluun tarvittavaksi lisäresurssiksi. Tästä valiojoukosta käytän tässä opinnäytetyössä myöhemmin nimitystä ”työllisyyspalvelutiimi”.

2.2 Hollolan kunnan työllisyyspalvelutiimin toiminta

Työllisyyspalvelutiimin toiminta keskittyy hyvin paljon ns. sakkolistan ympärille. Sakkolistalla tarkoitan tässä opinnäytetyössä listaa, jonka Kansaneläkelaitos lähettää Hollolan kunnalle laskun liitteenä, periessään kunnan maksuosuutta työttömyystukimaksusta. Liite sisältää henkilöiden nimet ja henkilötunnukset, joiden työttömyystukimaksuihin kunta on velvoitettu osallistumaan. Tämän sakkolistan kautta saavutettavien asiakkaiden kanssa työskentely on pääosassa tämän tutkimuksen tavoitteissa.

Kuntien lakisääteisiin velvollisuuksiin kuuluu yhtenä asiana työmarkkinatuen rahoitus. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että Kela perii kunnalta kuntalaiselleen maksetun työmarkkinatuen määrästä 50 prosenttia, jos työmarkkinatukea on jo maksettu 300, muttei vielä 1000 päivää ja 70 prosenttia sen jälkeen kun 1000 maksettua päivää on ylitetty. Työmarkkinatukea maksetaan arkipäiviltä, joita on esimerkiksi vuonna 2021 253 (ma–pe). Lisäksi on hyvä huomioda, että työmarkkinatukea maksetaan vasta mahdollisen peruspäivärahan saamisen jälkeen. Peruspäivärahaa maksetaan enintään 400 päivän ajalta. Tämä tarkoittaa, että kaikki, joiden työmarkkinatuen kus-

tannuksiin kunnat ovat lailla velvoitettu osallistumaan, ovat pitkäaikaistyöttömiä. Pitkäaikaistyöttömäksi määritellään henkilö, joka on tutkimusajankohtana ollut yhtäjaksoisesti työttömänä kaksitoista kuukautta tai pidempään.

Kansaneläkelaitos siis perii kunnilta osan pitkäaikaistyöttömille maksetusta työmarkkinatuesta takaisin valtiolle. Tämä tietenkin tapahtuu vasta sen jälkeen, kun etuus on haettu. Tämä perintä tapahtuu laskutuksella, eli Kansaneläkelaitos lähettää kuukausittain laskun kunnalle, jonka alueella kukin pitkäaikaistyötön asuu. Laskun liitteenä kunta saa listan, josta ilmenee näiden henkilöiden henkilötunnus, nimi ja kunnalle tulevan maksun määrät.

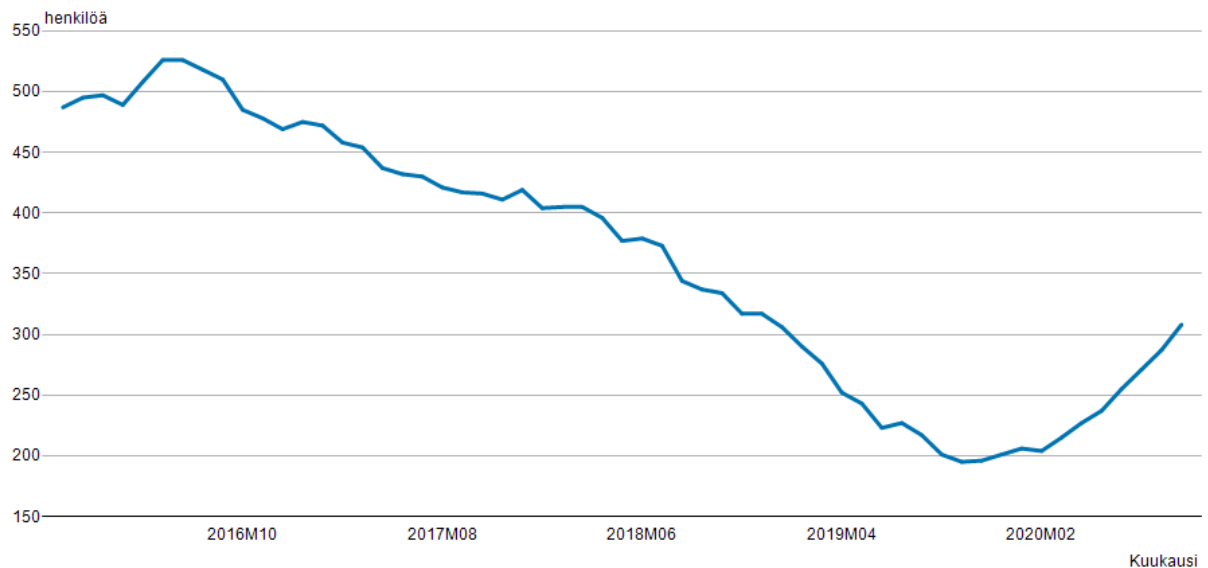
Hollolan kunnan työllisyyspalveluiden asiakkaista on edellä mainituista syistä, suurin osa pitkäaikaistyöttömiä. On siis loogista, että työllisyyspalvelutiimin tekemä työ kohdistuu ensisijaisesti heihin. Kuvaan myöhemmin tässä opinnäytetyössä mekanismeja, joilla heihin ollaan yhteydessä ensi kertaa. Tämä ensi kontakti on usein tärkeä ja tapahtuu yleensä kirjeitse, tosin itse alkutapaaminen vastuuvälmentäjän kanssa yleensä sulattaa viimeisetkin jäät. Asiakkaiden arvostava ja yksilöllinen kohtaaminen takaa hyvän alun asiakassuhteelle. Asiakkaan kuunteleminen ja yksilöllisen tilanteen huomiointi myös motivoivat ja sitouttavat asiakasta toimintaan (Loikkanen 2015, 54).

Tämä oli nähtävissä myös haastateltujen vastauksissa, joista kukaan ei ollut kokenut pakottamista tai painostamista työllisyyspalveluyksikön puolelta, vaan kaikki osallistuivat yhdessä päätettyihin toimenpiteisiin vapaaehtoisesti. Tämä onkin erityisen tärkeää silloin, kun kyse on palvelusta, johon osallistuminen ylipäättään on vapaaehtoista. (Ryynänen 2018, 39–40.)

Asiakkaan arvostava kohtaaminen ja hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioittava yhteistyö, ovat vahvasti juurtuneita toimintatapoja Hollolan kunnan työllisyyspalveluiden toiminnassa. Muun muassa nämä seikat ovat johtaneet Hollolan kunnan työllisyyspalvelun todella hyvään tulokseen pitkäaikaistyöttömien kanssa. Tuloksen voi nähdä selvästi tilastoista, tosin Covid-19 on aiheuttanut oman muutoksensa, kuten taulukosta 5 havaitsee hyvin.

Taulukko 5: Hollolan kunnan alueen pitkäaikaistyöttömien lukumäärä (Tilastokeskus 2020).

1001. Työttömät työnhakijat eri ryhmissä, palveluissa olevat ja avoimet työpaikat kuukauden lopussa muuttujina Kuukausi. Hollola, Pitkäaikaistyöttömät.



Lähde: Työ- ja elinkeinoministeriö, Työnvälitystilasto

Sakkolistan työllisyyspalvelun tiimi saa siis kerran kuukaudessa, aina kuukauden alkupäivässä, noin kymmenes päivä. Tässä listassa on merkitty erikoismerkein, ne henkilöt, jotka ovat ensimmäistä kertaa listalla, sekä henkilöt ensimmäistä kertaa kunnan listalla. Ensimmäistä kertaa listalla oleviksi merkityt henkilöt ovat siis saavuttaneet, joko 300- tai 1000 päivän merkkipaaluun. Ensimmäistä kertaa kunnan listalla olevat henkilöt ovat saavuttaneet edellä mainituista merkkipaaluista toisen, jonkin muun kunnan alueella ja ovat siis kuntaan muuttaneita pitkäaikaistyöttömiä. Tämä erottelu ei vaikuta heidän palveluunsa työllisyyspalvelutiimin osalta. Nämä merkinnät merkitsevät työllisyyspalvelutiimille vain, että he eivät luultavasti ole vielä asiakkaina työllisyyspalveluissa. Näille uusille henkilöille työllisyyspalvelun tiimi lähettää kutsukirjeen (LIITE 1), jossa kerrotaan yhteydenoton syyt ja ehdotetaan tapaamisaikaa. Käytännössä kunnan vastuulla ovat ne henkilöt, joiden työllistäminen on haastavampaa ja jotka usein tarvitsevat yksilöllistä tukea ja ohjausta työllistymiseen (Kallio 2020, 10). Tästä syystä on tärkeää käyttää resursseja, motivoitua ja osaavaa henkilöstöä tämän ensitapaamisen onnistumisen varmistamiseksi.

Kutsukirjeen mukana lähetetään myös Palvelutarvearvio-lomake (LIITE 2), joka pyydetään täyttämään, ennen alkutapaamiseen tuloa. Lomakkeella pyritään houkuttelemaan asiakasta miettimään tilannettaan etukäteen ja halutessaan niitä jo kirjaamaan valmiiksi, ensitapaamisessa käsiteltäväksi.

Usein asiakkaat tulevat ensitapaamiseen tyhjän lomakkeen kanssa, eikä sen häviämisenkään ole epätavallista. Kyseinen lomake toimii ensitapaamisessa työllisyyspalvelutiimin jäsenillä checklist-tyyppisenä apuvälineenä.

Lomakkeeseen on pyritty laittamaan kaikki asiat, joista voisi olla hyödyllistä keskustella asiakkaan kanssa. Lomake kieltämättä kaipaa päivitystä ja joidenkin asioiden poisjättäminen on ihan perusteltua. Esimerkiksi lomakkeen otsikko: ” TERVEYDEN- TILA / PÄIHTEET / HYGIENIA” voi johtaa mielipahaan asiakkaan taholta. Kyseisessä kohdassa ei onneksi kysellä mitään asiakkaan hygieniasta, otsikkoon on ilmeisesti jäänyt vain tällainen ”aivopieru”.

Tämän lomakkeen avustamana ensitapaamisessa on tarkoitus saavuttaa asiakkaaseen yhteys ja jonkinasteinen luottamussuhde, jotta asiakkaan kanssa saadaan hedelmällistä yhteistyötä aikaan ja asiakkaan elämää eteenpäin.

Kuvaan edellä vain kapeaa työllisyyspalvelun tiimin työskentelyn aluetta. Pitää muistaa, että jokainen asiakas on omanlaisensa yksilö ja jokainen heistä antaa palveluprosessiin omankaltaisiaan nyansseja. Mahdollisuudet mihin palveluihin/toimintoihin asiakas työllisyyspalvelutiimin toimesta suuntautuu, ovat moninaisia.

Kuntien toimintamuotoja ovat mm. TYP-toiminta (työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu) yhteistyössä Kelan ja TE-toimiston kanssa, palkkatuki ihmisten työllistymisen tukemiseksi, työpajatoiminta, ohjauspalvelut, Ohjaamo, kesätyötoiminta sekä oppisopimuskoulutus. Lisäksi kunta mahdollistaa työelämävalmiuksien lisäämistä koulutuksen ja valmennuksen keinoin. Kunta tukee myös työllistämistä erilaisten ulkopuolisilla rahoituksilla toimivien työllistämishankkeiden omarahoituksen muodossa. (Kallio 2020, 11.)

Hollolan kunnan työllisyyspalvelun ominaispiirteenä on myös mainittava ennakkoluuloton asennoituminen palvelun jatkuvaan kehittämiseen ja uusien asioiden kokeiluun. Kuntien rooli on muuttumassa palveluiden tuottajasta palveluiden järjestäjäksi (Kallio 2020, 11).

2.3 Tarve kehittää toimintaa

Yhä kiristymässä oleva työttömyys ja talouden epävakaudet lisäävät kunnan johdon tarvetta saada työllisyyspalveluilta tietoa, kuinka onnistumme numeroina ja helpommin ymmärrettävinä määreinä. Tarvetta on ajantasaisesta tiedosta koskien mm. asiakasmääriä, läpimeno aikoja ja asiakkaisiin käytettyjen resurssien määriä.

Hollola on myös mukana, aiemmin mainitsemissani Työllisyyden kuntakokeilussa, joka alkaa vuoden 2021 alusta. Työllisyyden kuntakokeilun myötä kunnille siirtyy lisää TE-toimistojen työtä ja päätösvaltaa. Hollolan kunnan työllisyyspalveluihin tulee (mitään ei ole vielä sovittu sitovasti) töihin 3–4 virkailijaa TE-toimistosta ja kaksi vastuuvallmentajaa palkattiin jo määrääjäksi.

Hollolan kunnan työllisyyspalvelun asiakkaat koostuvat tällä hetkellä pääosin pitkäaikaistyöttömistä, joiden tiedot saadaan Kelan sakkolistasta. Työllisyyden kuntakokeilun myötä asiakaskunta on moninaistumassa, määrältään ja laadultaan. Kokeilun kohderyhmään kuuluvat työttömät työnhakijat, työllistettynä olevat ja työllistymistä edistävissä palveluissa olevat, joilla ei ole oikeutta ansiopäivärahaan sekä kaikki alle 30-vuotiaat ja kaikki maahanmuuttajat sekä vieraskieliset. Hollolan kunnan työllisyyspalveluihin tämän kokeilun myötä tulevien asiakkaiden määräksi on arvioitu n. 900 henkilöä. Tällä hetkellä Hollolan kunnan työllisyyspalveluiden asiakasrekisterissä on hieman alle 1000 henkilöä. Arviota, kuinka monta uutta henkilöä Hollolan kunnan työllisyyspalveluille asiakkaaksi kokeilun myötä tulee, ei kukaan pysty tekemään.

Työllisyyden kuntakokeilun myötä kuntien vastuulle tulee myös lakisääteisiä velvollisuuksia, joiden resurssien tarve määriä ei ole tiedossa. Näitä velvollisuuksia on mm. Kansaneläkelaitosta ja työttömyyskassoja sitovan työvoimapolitiittisen lausunnon antaminen. Tämän lausunnon antaminen vaikuttaa suoraan asiakkaiden etuuksien saamiseen ja on prioriteetiltään hyvin korkealla, koska vaikuttaa asiakkaiden taloudelliseen toimeentuloon.

Tämä kaikki edellä mainittu johtaa suurenevaan tarpeeseen saada kirjattua ylös, mitä Hollolan kunnan työllisyyspalveluissa on tehty oikein ja turvata sen tiedon säilyminen jatkossakin. Asiakkaiden kunnioittava kohtaaminen, luottamuksellisen suhteen luominen heihin ja yhteisymmärryksen saavuttaminen, ovat onnistuneen työn kulmakiviä työllisyyspalveluissa. Näiden kulmakivien pysymistä työllisyyspalveluiden käytettävissä, hupenevien resurssien myötä, on vahvistettava toimivalla, suunnitelmallisella ja tavoitehakuksella työskentelyllä.

3 Goal Attainment Scale (tavoitteiden saavuttamista mittaava asteikko)

GAS-menetelmä (Goal Attainment Scaling) on kehitetty mielenterveysasiakkaiden tavoitteiden asettamista ja arviointia varten (Kiresuk ja Sherman 1968), mutta sen käyttö on laajentunut myös muille kuntoutuksen

alueille. Yksilöllisten mittareiden ja menetelmien käytöllä on merkitystä kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioinnissa, ja GAS-menetelmää voidaan käyttää sekä mittarina että menetelmänä parantamaan asiakkaan tietoisuutta toimintakyvystään suhteessa asetettuihin tavoitteisiin (Tam ym. 2008; Autti-Rämö ym. 2010; Gauggel 2011). GAS-menetelmää on käytetty jo 1978 (Woodward ym. 1978) perhekuntoutuksessa. (Sukula, Laukkala, Tuomi 2015, 11.)

Menetelmä on ollut pitkään ja on yhä Kelan kuntoutuksen käytössä ja sitä kehitetään aktiivisesti paremmaksi. Kehittämisessä on ensisijaisen tärkeää pitää asiakas keskiössä, kuten itse menetelmää käytettäessä. Tavoitteiden asettaminen ja niiden saavuttamisen seuraamisen olennainen asia on juuri asiakas. Ilman asiakkaan täysipainoista osallistumista ja sitoutumista, ei tulosten saavuttaminenkaan ole todennäköistä. Kuntoutuja on oman elämänsä asiantuntija, mutta kuntoutuksen tavoitteen tarkka tunnistaminen ja määrittäminen edellyttävät kuntoutuksen toteuttajilta hyvää ammattitaitoa ja kokemusta kyseisen kuntoutusmuodon toteuttamisesta ja vaikuttavuudesta (Sukula & Vainiemi 2020,5). GAS-menetelmä on laadittu tavoitteiden asettamisen ja niiden saavuttamisen laskennalliseen seuraamiseen, todentamiseen ja asiakkaan tavoitteelliseen toimintaan motivoinnin välineeksi. Tätä menetelmää pystyy soveltaen käyttämään kaikenlaisessa toiminnassa. Oman kokemuksen kuntouttavasta työtoiminnasta perusteella, pidän menetelmän käyttöä juuri kuntouttavassa työtoiminnassa suositeltavana ja tuloksellisena.

3.1 GAS käsitteistä

Kelan monen vuoden kokemusta ja heidän asiantuntijoidensa osaamista ei ole syytä väheksyä, eikä ole tarvetta luoda käsitteistä uusia käännöksiä sekoittamaan asioita ja asiakkaita. Tästä syystä on enemmän kuin suositeltavaa opetella alusta asti käyttämään samoja käsitteitä ja niiden käännöksiä, jotka löytyvät Kelan julkaisemasta GAS –menetelmä käsikirjasta. Tällä hetkellä uusimman käsikirjan versio numero on 4.

Kelan jatkaa edelleen menetelmän käytön kehittämistä ja tämä kehitystyö on hyvä kaikkien GAS- menetelmän käyttäjien ottaa seurantaan tulevaisuutta silmällä pitäen.

Kaikkien kunnallisten työllisyyspalveluiden olisi syytä tutkailla oman toimintakulttuurinsa kautta mahdollisuuksia tehdä yhteistyötä Kelan kanssa työllisyyden hoidossa ja mahdollisesti juuri GAS-menetelmän sovittamisessa työllisyyspalveluidenkin käyttöön. Heillä on jo paljon tämän aihepiirin tuntevia asiantuntijoita palveluksessaan ja

varmasti kaikenlainen tieto menetelmän käytöstä eri konteksteissa lisääisi heidänkin ymmärrystään menetelmän toimintamekanismeista ja mahdollisuuksista.

TE-palveluiden kanssa kyseistä yhteistyötä ei ole saatu käynnistymään, mutta kenties nyt työllisyyden kuntakokeilun myötä kunnallisilla työllisyystoimijoilla tarjoutuisi tilaisuus herätellä tämän kaltaista yhteistyötä käynnistymään.

GAS-menetelmän käsitteet on käännetty englanninkielisistä käsitteistöistä suomenkieliseen vastaavaan käsitteistöön. Lopulliset käsitteet on valittu sen mukaan, miten ne kuvaavat parhaiten suomen kielessä käytettyjä ammattikäsitteitä ja GAS-menetelmän ideologiaa (Sukula & Vainiemi 2020, 4).

Alla käsitteet käännöksineen kuvassa 2.

Seuraavassa ovat valitut GAS-peruskäsitteet:

Alkuperäinen käsite	Käännös
goal attainment scaling	tavoitteiden saavuttamista mittaava asteikko
goal	tavoite
weight (the goals)-importance	määrittää (kullekin tavoitteelle) painotusarvo
importance	tärkeys
difficulty	vaikeus
level of attainment	saavutettu taso
scale	asteikko
GAS scale	GAS-asteikko
much less than expected (-2)	selvästi odotettua matalampi
somewhat less than expected level (-1)	jonkin verran odotettua matalampi
expected level of outcome (0)	tavoitetaso
somewhat more than expected (+1)	jonkin verran odotettua korkeampi
much more than expected (+2)	selvästi odotettua korkeampi

Kuva 2: GAS-peruskäsitteet (Sukula, Vainiemi 2020, 4)

3.2 Tavoitteet

Tavoitteet tulee laatia yksilöllisiksi, asiakaslähtöisesti indikoitaviksi, asiakkaan kanssa yhteistyössä. Apuvälineenä kannattaa käyttää ns. SMART-periaatetta.

- Specific = spesifinen, yksilöllinen, määritetty
 - Measurable = mitattavissa
 - Achievable = saavutettavissa
 - Realistic/Relevant = realistinen ja merkityksellinen, kuntoutustoimenpitein saavutettavissa
 - Timed = mahdollinen aikatauluttaa
- (Sukula & Vainiemi 2020, 6)

Tarkoitus on kuvata selkeitä, tunnistettavia, merkityksellisiä, aikataulutettuja ja tavoiteltuja muutoksia asiakkaan elämässä. Arvioinnin näkökulmasta voidaan puhua tässä yhteydessä vahvistavasta evaluaatiosta. Yksilöllisessä tavoitteenasettelussa, tavoitteen tunnistaminen perustuu asiakkaan tilanteen ymmärtämiseen ja selvittämiseen.

Menetelmää voi kuvata myös haastattelutekniikaksi, jossa asiakkaan kanssa selvitetään tavoitteen yhdistyminen hänen yleisimpiin tavoitteisiinsa ja pyritään identifioimaan erityisiä ja käyttäytymiseen liittyviä vaikutuksia.

Tavoitteen laatiminen aloitetaan keskustelemalla asiakkaan kanssa, hänelle tärkeistä asioista ja mitä hän haluaisi olevan elämässään toisin. Kuntoutujan kannalta on parempi puhua positiivisesta muutoksesta kuin keskittyä ongelmaan ja sen syihin (Sukula & Vainiemi 2020, 6).

Tavoitteelle annetaan lyhyt kuvaava nimi, kuten "koulutusalan valinta", "pääsykokeisiin valmistautuminen", "työssä jaksaminen", "vuorokausirytmä", "raitistuminen", keskittymiskyky", "painonpudotus", "unenlaatu", "mielekäs työn sisältö", " tiedon hallinta", "mieliala" ja niin edelleen (Piirainen & Kettunen 2015, 23).

Kullekin tavoitteelle valitaan selkeä indikaattori, joka on arvioitavissa tietyssä ajankohtana. Se voi olla laadullinen tai määrällinen ilmaisu, kuten paino kiloina, unen kesto, heräämisten määrä yöunien aikana, itsetuhoisten ajatusten määrä, validoitu oirekyselyasteikko tai kokemuksellinen ilmaisu (Sukula & Vainiemi 2020, 7).

Ammatillisen tavoitteen indikaattoriksi on luontevaa määritellä kriteeri, joka on todettavissa jokapäiväisessä työssä, työssä selviytymisessä tai vastaavasti työhön paluun tai työllistymisen konkreettisessa edistymisessä (Ylisassi & Turunen 2015, 66).

Indikaattoriksi käy taito, käyttäytyminen, tunnetila tai prosessi, joka selkeästi edustaa valittua tavoitetta ja edistymistä tavoitteen suuntaan.

3.3 Asteikon laatiminen

Asteikon laatiminen on haasteellisimpia vaiheita. Se edellyttää tarjottavien palvelujen hyvää asiantuntemusta. Asiakkaan kanssa on pystyttävä arvioimaan, mitä käytettävissä olevassa ajanjaksolla on mahdollista saavuttaa.

Käytettävän ajanjakson määrittämistä on tärkeää miettiä asiakkaan motivaation ylläpitämisen kannalta. Tässä katsotaan erityisesti kokemuksen auttavan (Piirainen & Ketunen 2015, 23).

Asteikon laatimisen aluksi mietitään taso, joka asiakkaan on realistista saavuttaa. Tämä on tavoitetaso (0). On syytä pitää mielessä, että vaikeasti saavutettavat tavoitteet vaativat toimintaa ja pyrkimystä tavoitteen saavuttamiseksi. Liian kovat vaatimukset musertavat jotkin asiakkaat. Seuraavaksi määritetään asteikkojen tasot (+1) ja (-1). Nämä kuvaavat muutosta tavoitetasosta, jotka tulisi olla myös realistisia saavuttaa, mutta vähemmän realistisia kuin tavoitetason saavuttaminen. Seuraavaksi laaditaan asteikon taso, jossa tilanne on selvästi korkeampi (+2) ja sen jälkeen selvästi matalampi (-2) kuin odotettu tavoitetaso. Tasot (+2) ja (-2) tarkoittavat, että tavoite on saavutettavissa, mutta epätodennäköisiä saavuttaa.

Tässä työllisyyspalveluiden kannalta oivallinen esimerkki tavoitteiden asettelusta, jossa on käytetty myös uusia indikaattoreita tasoissa (+1) ja (+2).

Tavoite: Sitoutuminen työkokeiluun

-2 = Työstä poissaolopäiviä enemmän kuin kaksi työkokeilun aikana

-1 = Työstä poissaolopäiviä yksi tai kaksi työkokeilun aikana

0 = Ei työstä poissaolopäiviä

+1 = Ei poissaoloja ja hoidan työkokeilussa minulle annetut tehtävät

+2 = Ei poissaoloja ja työnantajan arvio hyvä

(Ylisassi, Turunen 2015, 66.)

Ongelmaa tavoitteiden kanssa on tavoitteiden pitämisessä yksinkertaisina, merkityksellisinä ja konkreettisina, sekä asiakkaalle että työntekijälle. Tavoitteet on hyvä lukea ääneen ja varmistaa kahteen kertaan, että molemmat osapuolet varmasti ovat samaa mieltä, mitä ollaan sopimassa tavoiteltavaksi.

Joskus tavoitteen jakaminen kahdeksi osatavoitteeksi voi selkeyttää tilannetta (Turunen & Hannonen & Ylisassi 2015, 117).

Tavoitteiden saavuttamisen toteutuneet lukuarvot tarkastetaan sovittuina ajankohtina kullekin tavoitteelle laaditusta asteikosta, jotka summataan ja katsotaan T-lukuarvotaulukosta tavoitettu lukuarvo, tavoitteiden määrän mukaisesti. Näin saadaan näkyviin toiminnan vaikutus.

Taulukko mahdollistaa enintään kahdeksan tavoitteen lukuarvon katsomisen. T-lukuarvo on aina 50, jos tavoitteiden summa on 0. Tällöin tavoitteet on saavutettu. T-lukuarvo on alle 50, tavoitteita ei ole saavutettu. Jos T-lukuarvo on suurempi kuin 50, tavoitteet on saavutettu hyvin.

Luonnollisesti tavoitteista jälkeen jääminen tai niiden keskimääräistä parempi saavuttaminen voi kertoa myös siitä, että tavoitteet ovat olleet liian vaativia tai helppoja (Piirainen & Kettunen 2015, 25).

T-lukuarvo on siis tavoitteiden saavuttamisen lukuarvo. Tätä lukuarvoa voidaan käyttää asiakkaiden kanssa mietittäessä saavutuksia, sillä on helpompi motivoida asiakasta, kun T-lukuarvoissa ei ole negatiivisia arvoja.

Tämä ei kuitenkaan ole T-lukuarvon tärkein ominaisuus vaan se, että sen avulla voidaan lukuarvojen jakauman kautta tutkia esimerkiksi, ovatko tavoitteet olleet keskimäärin sopivan haasteellisia.

T-lukuarvojen asemoitumisen kautta voidaan myös tarkkailla annettavan palvelun, jossa GAS-menetelmään käytetään, laadullisuutta. Analyysiä voidaan tehdä jopa yksittäisten työntekijöiden tai ryhmien välillä, jolloin valmentamistyötä voidaan täsmentää, tarkentaa ja kehittää.

Mikäli T-lukuarvot jakautuvat pääsääntöisesti 50 alle, ovat tavoitteet oletettavasti asetettu liian korkeiksi ja jos ne asettuvat selkeästi yli 50, on silloin tavoitteet kenties liian helppoja saavuttaa ja valmennus kenties tehotonta.

3.4 Soveltuvuus työllisyyspalveluiden käyttöön

Työllisyyspalvelutiimin käytännön työssä uusien asiakkaiden sitouttamisessa asiakkuuteen on merkittävässä roolissa alkuhaastattelu, johon aina valmistaudutaan huolella ja varataan riittävästi aikaa. Tavoitteen tunnistaminen perustuu haastatteluun ja kuntoutujan tilanteen selvittämiseen (Sukula & Vainiemi 2020, 5). Tämä kertoo menetelmän soveltuvuudesta myös työllisyyspalveluissa käytettäväksi ja olen havainnut tavoitteiden asettamista ja niiden saavuttamisen käyttöä, motivoimaan asiakkaita vielä parempiin tuloksiin, myös työllisyyden hoidon parissa.

Menetelmän tehokas ja asiakaslähtöinen käyttö vaatii myös käyttäjältään ammattitaitoa ja asiantuntemusta. Molempien osapuolten tulee ymmärtää mihin toiminnalla pyritään ja mikä on asetettavien tavoitteiden tarkoitus. GAS-menetelmän käytössä käyttäjän asiantuntijuus ratkaisee, kuinka hyvin onnistutaan. Tämä käyttäjän asiantuntijuus kasvaa ja lisääntyy, avoimessa ja kehityssuuntautuneessa työyhteisössä.

Työyhteisön osallistuessa yhdessä GAS-menetelmän sisältämien tavoitteiden, asteikojen ja sopivien tarkastelujaksojen ominaisuuksien määrittelyyn ja haastattelumenetelmien kehittämiseen, menetelmän etujen hyödyt kasvavat. GAS-tavoitteiden realistinen ja motivoiva asettaminen vaatii aina perehtyneisyyttä juuri kyseisen asiakasryhmän oireisiin ja sairauden kulkuun (Laukkala & Tuomi & Sukula 2015, 11).

Hollolan kunnan työllisyyspalvelut oikeuttaa pitkälti nykyisten resurssiensa määriä, saavutettujen taloudellisten hyötyjen kautta. Tuloksellinen ja kunnan taloutta tukeva toiminnan jatkuminen on ensisijaisen tärkeää varmistaa. GAS-menetelmä on siihen juuri oikea työkalu. Joitakin asioita on tuki otettava huomioon.

Yksilöllisen tavoitteenasettelun ja vaikutusten arvioinnin mahdollisuuksia rajaavat monet tekijät. Ensinnäkin tavoitteenasettelu ja vaikutusten arviointi vaativat riittävän koulutuksen. Toiseksi käytännön asiakastyössä GAS tyyppisen välineen käyttö edellyttää, että asiantuntijoilla on riittävästi aikaa käytettävissä asiakkaiden kanssa. Asiakkaat ovat vaikeasti työllistyviä ja heidän tilanteensa edellyttää usein kokonaisvaltaista selvittelyä. Kolmanneksi yksilöllinen tavoitteenasettelu ja vaikutusten arviointi edellyttävät, että asiakas voi saada paneutuvaa ohjausta ja tukea sen palvelun sisällä, jonne hänet ohjataan. Neljänneksi on huomioitava, että tavoitteenasettelua ja vaikutusten arviointia tukeva infrastruktuuri on kunnossa. Esimerkiksi kirjaamiskäytännöt ja rekistereiden ylläpito on rakennettava tuomaan esille myös muita kuin työllistymistavoitteita. Viidenneksi yksilöllisen tavoitteenasettelun ja vaikutusten arvioinnin olennainen edellytys

on se, että toiminnalla on ylätason hallinnon legitimitetti. (Piirainen & Kettunen 2015, 4–5.)

Hollolan kunnan johto on ymmärtänyt myös hyvin työllisyyspalveluiden merkityksen kuntalaisia palvelevana toimintona, joka myös omalta osaltaan lisää kuntalaisten osallisuutta, hyvinvointia ja ehkäisee syrjäytymistä. Työllistymisprosenttien ja työttömyystulimaksujen kuntaosuuksien rinnalle tavoitteiksi ja arviointimittareiksi pitäisi saada kuntoutumista, asiakkaan omaa kokemusta ja elämäntilanteen kohentumista kuvaavia ja mittaavia laadullisia arviointimalleja. Jokaisessa kunnallisessa työllisyyspalvelun tiimissä tulisi pystyä käyttämään näitä arviointimalleja. Tätä kautta tavoitteet eivät karkaisi ulottumattomiin ja samalla pystyttäisiin osoittamaan työn konkreettisia saavutuksia ja esittelemään niitä ymmärrettävällä tavalla myös päättäjille (Piirainen & Kettunen 2015, 11).

GAS-menetelmän käyttö työllisyyspalvelutiimin työvälineenä sopii tämänhetkiseen tilanteeseen täydellisesti. Jo olemassa oleva asiakaskunta, muodostuu suurimmalta osaltaan Kelalta tulleista pitkäaikaistyöttömistä. Kuntien työllisyyskokeilun myötä tulevat asiakkaat ovat taustoiltaan hieman erilaisia tähän verrattuna. Kuitenkin kaikkien kanssa tehtävä työ tulisi olla laadukasta ja ihmisen kohtaamiseen perustuvaa työtä, jolla hyviä tuloksia on saavutettu aiemmin. Aidosti asiakaslähtöiselle tavoitteiden asettamiselle on edellytyksiä vain sellaisessa asiakassuhteessa, joka perustuu työntekijän ja asiakkaan väliseen keskinäiseen luottamukseen (Piirainen & Kettunen 2015, 11). Monista syistä hupenevien resurssien aiheuttamasta paineesta huolimatta olisi tärkeää pyrkiä pitämään asiakkaan kohtaaminen mukana palveluprosessia, kuten Kalliokin toteaa.

Tampereen kokeilussa resursseja yhdistämällä saatiin vapautettua voimavaroja asiakkaiden henkilökohtaiseen tapaamiseen. OMA-valmentajien kokemus oli positiivinen. He kokivat pystyvänsä tekemään kokonaisvaltaista työtä asiakkaan auttamiseksi ja saavansa asiakkaan nopeasti eteenpäin. (Kallio 2020, 20.)

4 Opinnäytetyön tietopohja

Pohdin tämän opinnäytetyön tietopohjaa asiasanoista käsin, joita ovat GAS menetelmä, arviointimenetelmä, pitkäaikaistyöttömyys ja vaikeasti työllistettävät. Pyrin tässä opinnäytetyössä avaamaan näitä keskeisiä käsitteitä KELAn käytössä olevan

GAS-menetelmän dokumentoinnit, käsikirja, aihetta sivuavat useat opinnäytetyöt ja julkaisut. Myös tilastokeskuksen, KELAn ja THL:n tarjoamat tilasto tietokannat antavat omanlaisensa näkökulman asioiden ymmärtämiseen ja niiden vaikuttavuuden arviointiin seutukunnallisella ja kansallisella tasolla.

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui kyselylomake tutkimus, koska sen avulla pystyn minimoimaan omien mielipiteideni vaikutukset vastauksiin. Myös se, että jäin vastaajista koostuvasta tiimistä juuri vuoden kestäväälle työvapaalle, antoi perustetta ko. tutkimusmenetelmän valintaan.

5 Tutkimuksen lähtökohdat ja tavoitteet

Toimiessani Hollolan kunnan työllisyyspalvelutiimissä, olen havainnut omasta ja tiimiläisten työskentelyssä paljon samankaltaisuuksia, asiakkaan kanssa tavoitteiden asettamisessa, jonka pohjalta syntyi ajatus GAS-menetelmän hyödyntämisestä työssämme. Tämänhetkinen tilanne Hollolan kunnan työllisyyspalveluissa on sellainen, että yksi tiimimme pitkäaikainen ja taitava jäsen on siirtymässä kunnan organisaatiossa henkilöstöhallinnon puolelle. Kaksi määräaikaista työllisyysvalmentajaa aloitti työnsä 5.10.2020. Itse aloitan vuoden kestävä työvapaan 19.10.2020 ja sen ajaksi palkattu henkilö aloitti työt myös 5.10.2020. Alun perin oli tarkoitus saada syntyvä GAS osaksi kehitettävää CRM-järjestelmää, mutta näiden yhteen liittäminen jää jonkun toisen henkilön tehtäväksi tai työvapaalta paluuni jälkeiseksi tehtäväkseni. Kun uusia työntekijöitä aloittaa yksikössämme ja sain tärkeän roolin heidän perehdyttämisessään, niin he luonnollisesti osallistutan myös tähän prosessiin, kyselylomaketutkimuksen vastaajien roolissa. Kyselylomaketutkimuksen pohjalta ja käytössä olevia lähteitä hyödyntäen analysoin minkälaisen GAS työkalun tarve Hollolan kunnan työllisyyspalveluissa on, jolla GAS-menetelmää pystyttäisiin hyödyntämään, asiakkaiden kanssa tehtävän tavoitteellisen työn parissa. GAS työkalun muoto on vielä hieman avoin asia. Tiimimme on sujuvasti käyttänyt ja varsinkin Corvi-19 myötä pienen pakon edessä hyödyntänyt Microsoft Teams ohjelmistoalustaa etätyöskentelyyn ja tiimin sisäiseen viestintään. Näin ollen GAS työkalun rakentaminen Teamsiin tuntuisi olevan perusteltua. Tuleva CRM-järjestelmä rakentuu myös Microsoftin ohjelmistoja hyödyntäen, joten tietojen siirto ja jakaminen tulevan järjestelmän kanssa ei tule tuottamaan vaikeuk-

sia. Lisäksi Hollolan kunnan atk-osasto on linjannut käytössämme olevan Teams järjestelmän olevan tarvittavan tietoturvallinen asiakastietojen kannalta. Ko. ratkaisu on myös kestävä kehityksen mukainen, kun emme tarvitse paperia sen toteuttamiseen. Koska olen tällä hetkellä työvapaalla toimestani Hollolan kunnassa, niin minulla ei ole pääsyä kunnan järjestelmiin. Näin ollen toteutan GAS työkalun toteutuksen käytössäni olevilla resursseilla eli Microsoft Office tuoteryhmän sovelluksilla, joista se on helppoa siirtää käyttöön Hollolan kunnan järjestelmiin.

Tavoitteena on siis tutkia, kuvata ja dokumentoida, minkälainen GAS työkalu työllisyyspalveluillemme sopisi tavoitteiden saavuttamisen mittaukseen, lisäämään saavutusten näkyvyyttä ja lisäämään mahdollisuuksia antaa parempaa palvelua asiakkaille.

6 Kyselylomaketutkimus

Laadullinen tutkimus tarpeellisen työkalun ominaisuuksista ja halutuista toiminnoista toteutetaan kyselylomaketutkimuksena. Tämä tutkimusmenetelmä valikoitui tässä käytettäväksi sen hyvien ominaisuuksien vuoksi. Kyselylomakkeella suoritettussa tutkimuksessa tutkija ei vaikuta olemuksellaan eikä läsnäolollaan vastauksiin, toisin kuin esimerkiksi haastattelussa (Valli 2001, 101). Kysely toteutettiin webropol ohjelmistolla ja tavoitteena oli saada näkyväksi GAS työkalun tarpeellisuus ja käyttäjälähtöistä näkemystä sen halutuista ominaisuuksista. Kysely toteutetaan lokakuun lopussa ja siihen osallistui siis 3 tämänhetkistä tiimin jäsentä ja 3 aloittavaa tiimiläistä. Yhteensä siis 6 vastaajaa. Itse en osallistunut kyselylomaketutkimukseen, vaikka kuulunkin tiimiin ja teen heidän kanssaan samaa työtä. Näin vältetään omien mielipiteideni vaikutukset tutkimusmateriaaliin ja sain mahdollisesti vahvistusta ajatukseeni GAS työkalun tarpeesta tai sitten sen tarpeettomuudesta.

Määrällisen tutkimuksen käyttäminen täydentämään ja toimimaan yhteistyössä laadullisen tutkimuksen kanssa tässä tutkimuksessa on perusteltua, vaikka vastaajien lukumäärän on suhteellisen pieni.

Tutkimuksessa pyrin selvittämään GAS-menetelmän hyödyntämisen tarpeellisuutta Hollolan kunnan työllisyyspalveluiden asiakastyössä. Mikäli GAS työkalu osoittautuu työllisyyspalvelutiimille tarpeettomaksi, niin tavoitteena oli kuitenkin palvelutarvearvio-lomakkeen (LIITE 2) uudistaminen vastaamaan paremmin myös työllisyyden kun-

takokeilun mukanaan tuomiin haasteisiin. Kyselylomaketutkimuksen pohjalta saatavan tiedon pohjalta laadin työllisyyspalvelutiimille sähköisen lomakkeiston korvaamaan palvelutarvearvio-lomakkeen. Tämä lomakkeisto sisältää GAS-menetelmän käyttöön tarkoitettua osion, jollei sen tarpeellisuus osoittaudu kyselyn tuloksissa mittaamaksi. Kela on tehnyt jatkuvaa kehitystyötä oman GAS-menetelmää hyödyntävän lomakkeensa (LIITE 6) kanssa, joten sen vaikutukset näkyvät varmasti tässä syntyvässä lomakkeistossa.

6.1 Kysely

Toteutin kyselyn (LIITE 4) käyttäen Webropol palvelua. Kutsun (LIITE3) osallistujille laitoin henkilökohtaisesta sähköpostistani, jotta se ei joudu vahingossakaan roskaposteihin vastaanottajien sähköpostijärjestelmissä. Kyselyn kysymyksiin odotan vastauksia 31.10.2020 saakka. Vastaamiseen oli varattu suhteellisen lyhyt aika, mutta se riitti hyvin, koska työllisyyspalvelutiimi oli hyvin motivoitunut ja sitoutunut tähän kehitysprojektiin. Kaikki vastasivat kyselyyn, ennen määräajan päättymistä. Kyselyn vastausprosentti oli 100 % ja kohderyhmän kattavuus 100 %. Tosin vastaajia oli suhteellisen pieni määrä, kuusi henkilöä, mutta he kuitenkin kattavat koko kohderyhmän, jota GAS-menetelmän mahdollinen käyttöönotto koskee. Kysely ei aiheuttanut mainittavia kuluja ja kyselyyn vastanneille luvatut kakkukahvitkin on budjetoitu tämän opinnäytetyön tekijän mahdolliseen Yhteisöpedagogiksi valmistumisen juhla budjettiin ja ovat siis vielä tarjoamatta. Kyselyn tuloksista tässä opinnäytetyössä on mukana perusraportti (LIITE 5).

6.1.1 Kyselyn tulokset ja aineiston analysointi

Kyselyssä oli todella tiukka vastaus aikataulu, mutta vastaajat osallistuivat kiitettävästi kyselyyn. Kaikki vastaajat antoivat vastauksensa annetussa aikataulussa. Aikaa vastausten antamiseen oli vain viikko, mutta se riitti tälle hyvin motivoituneelle joukolle. Käyn seuraavaksi läpi kysymyksiä ja niihin saatuja vastauksia. Kysymysten kohdalla, jotka kyselyssä ovat olleet pakollisia, jätin kysymyksen perään *-merkin.

Kysely alkaa kysymyksillä, joissa pyritään saamaan näkyviin mahdollinen, ennen alkutapaamista tehtävä työ ja mahdollinen tavoitteiden asettelu asiakkaan kanssa.

*1. Mietitkö ennen alkutapaamista, asiakkaan mahdollisia jatkopolkuja ja tavoitteita, joihin pyrit asiakkaan saamaan? **

*2. Asetatko tavoitteita asiakkaan kanssa (esim. cv:n teko, haku koulutukseen, työko-
keilupaiikka)? **

Tähän kysymyspariin kaikki vastaajat vastasivat molempiin kysymyksiin, kyllä. Se ker-
too työntekijöiden sitoutumisesta asiakkaiden auttamiseen, eli asiakkaan tilannetta
käydään etukäteen läpi, saatujen tietojen pohjalta. Näitä tietoja ovat sukupuoli, ikä,
työttömyyden kesto ja asuinpaikka. Toisessa kysymyksessä kysytään tavoitteiden aset-
tamisesta asiakkaan kanssa, vastaukset antavat selvän kuvan, tavoitteiden asettamisen
olevan osa normaalia työskentelyä.

Seuraavassa kysymysparissa kysellään asiakkaiden kanssa asetettavien tavoitteiden
määriä ja kuinka hyvin tiimiläiset näkevät työnsä tuloksia omasta mielestään. Molem-
piin kysymyksiin vastattiin ns. liukukytkimellä. Kysymyksessä kolme oli valittavissa
arvot 1–10 ja kysymyksessä 4 arvot 0-10.

3. Kuinka monta tavoitetta yleensä asetat per asiakas?

*4. Kuinka helposti pystyt mielestäsi havaitsemaan työsi tulokset tällä
hetkellä? **

Tässä kysymysparissa olisi ollut mielenkiintoista nähdä, onko asetettavien tavoitteiden
lukumäärällä ja työn tulosten havaitsemisella minkäänlaisia korrelaatioita mahdollista
havaita. Kyselyyn osallistujien anonyymien vastausten mahdollistamiseksi ja koska
vastaajien määrä on pieni, tätä kysymystä ei ole tässä kohtaa mahdollista tarkastella
sen enempää.

Tavoitteiden määräksi vastaajista 83,33 %(5 kpl) vastasi asettavansa 2 tavoitetta ja
16,67 %(1kpl) vastasi 3. Vastaukset kertovat mielestäni hyvin siitä, että vastaajat ovat
asiantuntijoita työssään ja ovat havainneet, ettei tavoitteiden asettelussa määrä korvaa
laatua. Kukaan vastaajista ei innostunut laittamaan kolmea suurempaa lukua vastauk-
seensa, vaikka suurin vastausvaihtoehto olikin kymmenen.

Oman työn tulosten näkemisessä olikin sitten hieman enemmän hajontaa. Matalat ar-
vot tämän kysymyksen vastauksissa saattavat johtua osittain muutaman tiimiläisen ly-
hyestä työhistoriasta tiimissä. Saavutettujen tulosten näkemisen arvottamisessa saat-
taa hyvinkin näkyä mm. valloillaan oleva Covid-19, joka aiheuttaa meille kaikille
pientä epävarmuutta mieliimme. Vastausten keskiarvo jää lukuarvoon 4,5. Se on toki
asteikon puolivälin, eli arvon viisi (5) alapuolella, mutta suhteellisen vähän. Tosin olen

itsekin kokenut ko. tiimissä toimiessani, että tulosten näkymistä itselle ja muille ta-
hoille olisi suotavaa parantaa.

Seuraavassa kysymysparissa kyselyssä tiedusteltiin tavoitteiden saavuttamisen arvi-
oinnista, tehdäänkö sitä ja jos tehdään, niin kenen/keiden kanssa?

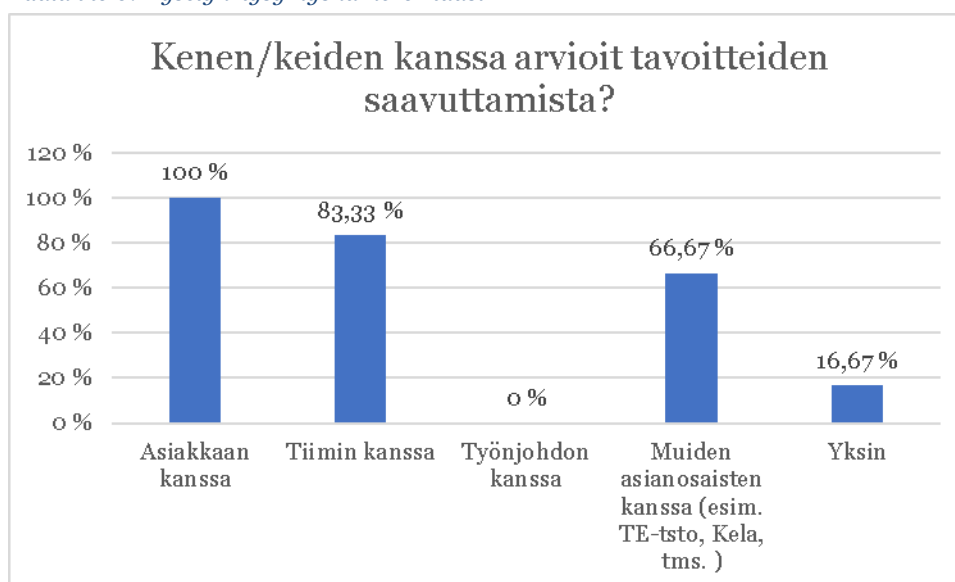
5. Arvioitko tavoitteiden saavuttamista? *

6. Kenen/keiden kanssa arvioit tavoitteiden saavuttamista?

Vastauksissa kysymykseen 5, oli kaikkien vastaus kyllä. Tämä oli melkoisen odotettava
tulos, tosin vastausvaihtoehdoissa oli myös mukana ”En osaa sano” vaihtoehto. Tä-
mänkin kysymyksen vastaukset kielivät mielestäni tiimin lujasta ammattitaidosta
työssään. Tarkoituksellisesti en liittänyt tähän kysymykseen objektia, koska halusin
kysymyksellä tietoa nimenomaan tavoitteiden käyttämisestä kaikessa toiminnassa.
Seuraavan kysymyksen vastauksissa sitten selviää hieman tavoitteiden kohdistumi-
nen, sen kautta kenen kanssa arviointia toteutetaan.

Kuudenteen kysymykseen pääsi vastaamaan vain, jos oli vastannut edelliseen kyllä, jo-
ten kaikki vastasivat myös siihen. Useamman vaihtoehdon valitseminen oli tässä mah-
dollista ja sitä käytettiin. Kysymyksen kuusi vastausvaihtoehdot ja niiden valinta-
prosentit kuvattuna taulukko 6, alla.

Taulukko 6: Kyselyn kysymysnumero kuusi



Taulukosta erottuu selkeästi, että työnjohdon kanssa ei arviointia tavoitteiden saavut-
tamisesta käydy ollenkaan. Oman kokemuksen, tiimissä työskentelystä, pohjalta voin

sanoa tuon kertovan tiimiläisten tarpeesta päästä enemmän keskustelemaan omien tavoitteiden saavuttamisesta työnjohdon kanssa tai sitten pelkästään siitä, että työnjohto on onnistunut työssään olla tiivis osa tiimiä. Kuitenkin tiimissä on tapana iloita hyviä onnistumisia ja tavoitteiden saavuttamista esim. kunnan työttömyystukimaksujen maksuosuuden pienentämisessä, kakkukahvien ja muiden sen kaltaisten asioiden äärellä. Joka tapauksessa, olivat syyt mitkä hyvänsä, tuo tulos on hyvä huomioida ja miettiä sen syitä tiimin kesken.

Muut vaihtoehdot saavat isot prosenttiarvot ja se lupaa hyvää GAS-menetelmän kannalta. Yksin tavoitteiden arvioimista vastaajista kertoo tekevänsä vain 16,67 %, eli yksi (1) vastaaja. Kenties tämä vastausvaihtoehto koettiin jollain lailla ”vääräksi” vastaukseksi. Kuitenkin sehän toteutuu kaikilla, koska 100 % kertoi vastauksissaan arvioivansa tavoitteiden saavuttamista. Toisin sanoen tämä vastausvaihtoehto oli kenties epäonnistunut ja olisi ollut aiheellista jättää se tästä tutkimuksesta pois.

Asiakkaan kanssa kaikki vastaajat kertovat arvioivansa tavoitteiden saavuttamista ja se kertoo meille vahvasti tavoitteiden asettamisen olevan osa vallitsevaa työkuulttuuria tässä tiimissä. Myös tiimin kanssa -vaihtoehto sai suuren prosenttimäärän vastauksissa, 83,33 %. Tämä on hyvä tulos, koska mm. GAS-menetelmän käyttö ja jatkuva kehittäminen vaativat keskustelemaa työtötta.

Seuraavassa kysymys parissa haettiin vastausta mahdollisen GAS-työkalun tarpeesta ja mahdollisia ajatuksia työkalun ominaisuuksista. Kysymykset olivat:

*7. Olisiko mielestäsi tarpeen luoda "työkalu", jonka avulla voisi dokumentoida ja vertailla asiakkaiden etenemistä kohti tavoitteita? **

8. Mitä asioita/toimintoja "työkalun" tulisi mielestäsi sisältää?

Työkalun tarpeen kokivat todelliseksi melkein kaikki vastaajat, vain yksi vastaajista vastasi, en osaa sanoa. Tulos on aika yksiselitteinen, kun kukaan vastaajista ei vastannut ei.

Kysymykseen, ajatuksista työkalun sisältöön liittyen, kyselyssä sain neljältä vastaajalta palautetta. Haluan nostaa vastaukset sellaisenaan tähän alle, koska mielestäni ne avaavat toivottavaa sisältöä hyvin.

Vastaus1:

Tieto siitä, ollaanko asetetut tavoitteet saavutettu kokonaan, ei lainkaan tai osittain, millä aikataululla tavoitteet on saavutettu ja mikäli tavoitteita ei saavutettu niin miksi ja asetettiin matkalla kenties uusia tavoitteita?

Vastaus 2:

Arviointiosuus, missä jakson sujumista voidaan tarvittaessa arvioida jakson aikana ja sen loppupuolella. Vaatii sopivan kysymyspatteriston laatimisen

Vastaus 3:

Työkalun tulisi haastaa asiakasta arvioimaan omaa kehittymistään ja voimaantumistaan. Pienten tavoitteiden saavuttaminen vahvistaa itse-tuntoa sekä antaa kuvaa omasta kasvusta ja kehitymisestä. Visuaalisesti esitetyt mittarit osoittavat asiakkaalle itselleenkin edistymisen konkreettisesti. Vastuunalmentajan ja asiakkaan on helppo seurata missä asioissa on tapahtunut edistymistä ja missä tarvitaan vielä vahvistusta ja tukea.

Vastaus 4:

Laadullinen ja määrällinen mittari, joita arvioi itse asiakas ja läpikäydään omavalmentajan kanssa, näin nähdään, onko konkreettisia tuloksia syntynyt. Mielenkiintoisin kohta on, että tuloksia ei ole syntynyt, silloin joko tavoite on liian korkea/ epärealistinen vai onko taustalla joku muu syy, sen selvittäminen on oleellista.

Kaikki edellä nähtävät vastaukset toivotuista ominaisuuksista toteutuvat GAS-menetelmän käytettäessä. Vastaukset ovat mielenkiintoisia siinä valossa, että olen pyrkinyt pitämään GAS-menetelmästä puhumisen minimissään tiimin kanssa, ennen kyselyn tekoa. Olen vain jossakin sivulauseessa saattanut mainita GAS-menetelmän olevan osa opinnäytetyötäni tai kysynyt yksittäiseltä tiimiläiseltä, onko GAS hänelle tuttu menetelmä.

*9. Auttaisiko mielestäsi edellä mainittu "työkalu", työn tulosten näkemistä? **

Kysymys sai kyllä vastauksen 83 % ja En osaa sanoa -vaihtoehto vain 17 %. Tämä tulos kertoo melko vahvasti tiimin näkemyksen, tämän kaltaisen työkalun hyödyistä mittarina, jolla työn tuloksia olisi paremmat mahdollisuudet tuoda esiin.

*10. Oletko aiemmin kuullut/lukenut GAS-menetelmästä? **

Vastauksista käy ilmi, vain yhden (1) vastaajista olevan tietämätön GAS-menetelmästä. Muut vastaajat ovat kuulleet tai lukeneet siitä. Tämä kysymys on hieman huonosti aseteltu, mutta se ei vaikuta kyselyn tuloksiin merkittävästi, joten en sitä käsittele lähemmin.

11. Oletko osallistunut GAS-menetelmän käyttöön?

Kysymys sai vastaukseksi 100 % En. Tämän takia viimeiseen kysymykseen ei yksikään vastaaja vastannut.

Kaikkien vastaajien kielteinen vastaus kysymykseen, ”oletko osallistunut GAS-menetelmän käyttöön?”, ei huolestuta, vaikka GAS-menetelmä otettaisiinkin tässä tiimissä käyttöön. Toisaalta kaikki edellä luetellut vastaukset viittaavat jo tavoitteiden asettelun sisältyneet tiimiläisten työtapoihin ja toisaalta jonkin järjestelmän tai menetelmän käyttö eri organisaatiossa voi olla myös taakka, kun sama menetelmä otetaan käyttöön eri kontekstissa.

6.1.2 GAS-menetelmän käyttöönottoa tukevat tulokset

Tulokset puhuvat puolestaan ja GAS-menetelmän sopivuus ja tarpeellisuus työllisyyspalvelutiimin käyttöön mielestäni varmistuu kyselyn tuloksissa.

Vastauksissa näkyy tavoitteiden asettelun olevan jo käytössä työntekijöiden työskentelyssä, tosin mitään ei keskitetysti kirjata mihinkään.

Mielenkiintoinen sattuma vastauksissa oli, että vastaajat kertoivat asetettavien tavoitteiden määrän olevan 2–3 kappaletta, joka on juuri samanaikaisten tavoitteiden määrän suositus GAS-menetelmässä.

Kysely osoittaa myös vastaajien työskentelevän työyhteisössä, jossa käytetään keskustelevaa lähestymistapaa asiakastyön haasteita ratkottaessa. Juuri keskusteleva ja yhdessä analysoiva työtapaa antaa parhaimmat mahdollisuudet GAS-menetelmän tulokselliseen ja merkitykselliseen käyttöön.

Myös jonkinasteista oman työn tulosten näkymättömyyttä vastaukset viestittävät ja tähänkin vastaus löytyy GAS-menetelmän suomista mahdollisuuksista analysoida ja vertailla tavoitteiden saavuttamista ja niiden laadukkuutta valmennuksessa.

Kyselyn vastauksissa en havainnut mitään seikkoja, jotka tukisivat ajatusta olla ottamatta GAS-menetelmää käyttöön Hollolan kunnan työllisyyspalveluissa. Kyselyn vastausten valossa käyttöönotto on myös helppoa ja se onnistuu nopeallakin aikataululla.

7 Lomakkeisto Hollolan kunnan työllisyyspalveluiden käyttöön

Kuvaan tässä millainen lomakkeisto on ja kuinka sitä tulisi käyttää. Lomakkeisto ja sen pitkäaikainen käyttö tulisi kuitenkin nähdä jatkuvana kehitystyönä. GAS-menetelmän mukainen tavoitteiden asettaminen asiakkaiden kanssa on jatkuvassa muutoksessa, ympäristön ja toimintakulttuurien muuttuessa. Mitä enemmän GAS-menetelmän mukaista toimintaa harjoitetaan, sitä paremmaksi siinä tullaan. Menetelmän asiakaslähtöisyys ja keskusteluihin ohjaava luonne houkuttelee myös työyhteisöä toimimaan keskustellen ja yhdessä pohtien. Tämä tulisi pitää työyhteisössä punaisena lankana ja tulevaisuutta suunnitellessa. GAS-menetelmän käyttö antaa myös työnjohdolle mahdollisuuden arvioida työntekijöiden onnistumista numeraalisilla arvoilla, mutta pitää muistaa menetelmän asiakaslähtöisyys. Matalat tulokset asiakkaiden tavoitteiden saavuttamisessa eivät oikeuta työntekijän moittimiseen vaan rohkaisevat Hollolan kunnan työllisyyspalveluissa hyvänä käytäntönä olevan tavan käyttöä. Jos yksi vastuuvallmentaja ei saa asiakastaan eteenpäin, niin sitä ei katsota epäonnistumiseksi, vaan miettään yhdessä mikä auttaisi asiakasta. Työskentelyn työllisyyspalvelutiimissä tulisi olla jatkossakin yhteistä tekemistä, jossa ennakkoluulottomasti kaikesta voidaan keskustella yhdessä tukien toistemme asiantuntemuksen alueita ja pitäen monialaisen tiimimme toimivana kuntalaisten palvelu organisaationa.

Kutsukirjeen (LIITE 1) jätän tässä kehitystyössä muokkaamatta, koska se joka tapauksessa muokkautuu mm. sen mukaan kuinka Corvid-19 ja muut ajan mukanaan tuomat haasteet vaativat sitä muokattavan.

7.1 Palvelutarvearvio-lomake → Alkukartoitus lomake (LIITE 7)

Palvelutarvearvio-lomakkeen (LIITE 2) on joiltain osin toimiva lomake, mutta asiakkaalle lähetettynä se on kenties liian raskas ja jopa pelottava. Mielestäni se tulisi korvata ns. kevyemmällä versiolla ja tehdä lomakkeen kysymyksistä muistilista Vastuuvallmentajien käyttöön alkuhaastattelussa käytettäväksi. Tällöin asiakkaalle lähetettävässä lomakkeessa olisi jo tilaa GAS-menetelmään liittyville kysymyksille. Kenties hieinan kevyempi lähestymistapakin auttaisi luottamussuhteen synnyssä asiakkaan

kanssa. Palvelutarvearvio-lomakkeen (LIITE 2) tyyli kertoo myös kenties hieman omasta luontiajastaan. Kunnan työllisyyspalveluilla, kun ei ole työttömiin samalaista suhdetta kuin on TE-viranomaisilla. Halutessaanhan pitkäaikaistyötön, joka saa kirjeen kunnan työllisyyspalveluilta, voi kirjeen jättää kokonaan huomiotta, ilman pelkoa minkäänlaisista sanktioista. Siksi kenties kutsukirje ja ko. lomake on haluttu tehdä autoritäärisen oloiseksi, jotta vastaanottajassa korostuu tarve saapua tapaamiseen tai ainakin ottamaan yhteyttä. Tilanne on nyt muuttumassa, kun kuntien työllisyyskokeilun myötä kunnalliset työllisyyspalvelut saavat tehtäviä, jotka vaikuttavat mm. työttömän toimeentuloon (esim. työvoimapoliittinen lausunto, päätökset omaehtoisesta koulutuksesta).

Selkeyden vuoksi nimeän palvelutarve lomakkeen alkukartoitus lomakkeeksi. Kuitenkin kyseessä on ensi kontakti tulevaan asiakkaaseen. Alkukartoituslomakkeessa (LIITE 7) karsin tarkoituksella kysymyksiä pois, verrattuna vanhaan palvelutarve lomakkeeseen (LIITE 2). Usein pitkäaikaistyöttömillä on hyvinkin monimuotoisia haasteita elämässään, jotka aiheuttavat ongelmia. Reaalinen osatyökykyisten henkilöiden määrä on siis suurempi mitä TE-toimistoon kirjataan lääkärintodistuksella (Kallio 2020, 12). Jokaisella heistä on omanlaisensa tarina kerrottavana ja yksilöllistä palvelua tarjotakseen se on kuunneltava. Toisin sanoen alkukartoitus lomakkeeni on tarkoituksella, jottei se ainakaan karkota asiakkaita suurella määrällä kysymyksiä, joihin ei ehkä olekaan helppo vastata lyhyesti tai laittamalla ruksia ruutuun. Lomakkeella pyritään myös asiakasta aloittamaan jo tavoitteiden ajattelu ja kenties asettelu.

7.2 Hollolan kunnan työllisyyspalveluiden GAS-lomake (LIITE 8)

Tavoitteiden laadintaa ja GAS-menetelmän mukaista asiakastyötä varten laadin lomakkeen, joka muistuttaa Kelan kehittämää omat tavoitteeni lomaketta (LIITE 6), mutta ei ole sen kopio. Tavoitteiden saavuttamista mittaavassa asteikossa otin käyttöön käänteisen järjestyksen asteikossa, koska mielestäni lomake on mukavampi käyttää, kun negatiivisen numeerisen arvon antava asteikon taso on alhaalla. Kun epäonnistumista tavoitteidensaavuttamisessa kuvaava taso on ensimmäisenä luettavissa, niin tulee tunne, että se on siinä, koska epäonnistumista/huonoa tulosta odotetaan.

Käytän myös hieman erilaisia ilmauksia Kelan lomakkeeseen verrattuna, tavoitteen toteutumisen tasot ovat korvautuneet lomakkeessani onnistumisen tasoiksi, kuvan 3 mukaisesti.

Onnistumisen tasot	Asteikko	Arvioinnin/arviointien päivämäärä
	Tavoite saavutettu selkeästi (+2)	
	Tavoite saavutettu hyvin (+1)	
	Tavoitetaso (0)	
	Ei ihan saavutettu tavoitetta (-1)	
	Ei havaittua saavutusta (-2)	

Kuva 3

Ohjeet lomakkeen käyttöön löytyy sivulta 4/5. T-lukuarvotaulukko on sivulla 5/5. Taulukossa on lukuarvot, jopa 8 tavoitteen tulosten tarkasteluun. Tosin tavoitteiden määrä on hyvä pitää kyselytutkimuksen vastauksissa tullessa maksimiarvossa, joka oli 3 tavoitetta. Asiakkailla, joille tulee pitkän asiakkuuden myötä, useampi tavoitteiden tarkastelujakso, voidaan tarkastelussa yhdistää kahden jakson tulokset, jolloin saadaan suuntaa pidemmän ajan saavutuksista. Tällöinkin tarkastellaan kuutta tavoitetta ja nuo 7 ja 8 tavoitteen tarkastelua varten olevat arvot ovat tarpeettomia. Ainakin toivon, että ne jäävät käytännössä tarpeettomiksi. Seuraavassa luvussa käyn läpi GAS-menetelmän käyttöä Hollolan kunnan työllisyyspalvelun asiakastyössä

8 GAS-menetelmä Hollolan kunnan työllisyyspalvelun tiimissä

Käsittelen tässä tutkimuksessa GAS-menetelmän mahdollisuuksia kunnallisessa työllisyyspalvelussa. En siis käsittele TE-palveluita. Piirainen ja Kettunen toteavatkin tutkimuksessaan seuraavaa.

Mikäli GAS-välineen laajamittainen käyttö olisi mahdollista TE-palveluissa, se ei soveltuisi kaikkiin palveluihin. Tilanne olisi tässä mielessä varsin erilainen kuin Kansaneläkelaitoksen järjestämissä kuntoutuspalveluissa. Soveltuvuuden arvioinnissa huomiota on kiinnitettävä riittävään koulutukseen, asiakastyöskentelyyn käytettävissä olevaan aikaan, koko-

naisvaltaisen selvittelyn mahdollisuuksiin, paneutuvaa ohjauksen edellytyksiin ja tuen saamiseen palvelun sisällä sekä ylätason hallinnolta tulevaan toiminnan legitimointiin. Kaikkein parhaiten GAS soveltuisi palveluihin, joissa GAS:n käyttö voisi olla kiinteä osa asiakastyötä, eikä erillinen osio. Lisäksi työntekijöillä tulisi olla riittävästi aikaa eli mahdollisuudet kokonaisvaltaiseen asiakkaan tilanteeseen perehtymiseen. (Piirainen, Kettunen 2015, 33.)

Gas-menetelmän käyttö soveltuu kunnalliseen työllisyydenhoitoon ja sen asiakaspalvelu työhön mainiosti, koska heillä on paremmat mahdollisuudet mm. tehdä raja-aitoja rikkovaa yli toimialuerajojen tapahtuvaa yhteistyötä erilaisten toimijoiden kanssa ja tarvittaessa muuttaa toimintatapojaan notkeammin kuin viranomaistoimija.

Gas-menetelmän käyttöönotto Hollolan kunnassa vaatii melko vähän toimenpiteitä tämänhetkisessä tilanteessa, kun tiimiin on juuri tullut kolme uutta jäsentä ja kaksi on siirtynyt muihin tehtäviin (toinen 80 prosenttisesti toiselle toimialueelle ja toinen vuoden mittaiselle työvapaalle). Tiimin on ainoastaan päättäväisesti otettava uudet lomakkeet käyttöön ja lisättävä nykyiseen asiakasrekisteriinsä kohdat, joihin voidaan merkitä tavoitteiden tarkastelujaksojen päivämäärät ja tarkastelujakson lopussa tehtävän arvioinnin myötä saadut T-lukuarvot. Nämä ominaisuudet on helppo siirtää sitten myös uuteen CRM-järjestelmään, kun Hollolan kunta sen saa käyttöönsä. Menetelmän käytön juurruttaminen jokapäiväiseen työhön vie toki aikansa ja ihmisten luontainen muutosvastaisuus tulee ottaa huomioon. Käytön jatkuessa tulokset rupeavat näkymään tiimiläisten osaamisen kasvaessa. Tuntien tiimin jäsenet, voin sanoa sen vievän vain hetken. Asiakasrekisteriin merkittyjen T-lukuarvojen kautta asiakkaiden edistymistä voidaan vertailla ryhmissä ja eri asioita huomioon ottaen. Hollolan kunnan työllisyyspalveluissa työskennellessäni eräs seikka oli minulle erittäin mieluinen, tiimin jäsenten välillä ei ollut minkäänlaista kilpailua. Tai toisin sanoen, keskinäinen kunnioitus ja toisten ammattitaidon arvostaminen mahdollisti toiminnan, jota ei yleisesti näe työpaikoilla. Jos vastuuvallmentaja ei saa asiakkaan kanssa haluamaansa edistymistä tapahtumaan, hän voi täysin huoletta kertoa asiasta ja pyytää työkaveria kokeilemaan, onnistuisiko hän asiakkaan kanssa. GAS-menetelmän tuottamia T-lukuarvoja seuraamalla voidaan havaita näitä etenemättömiä asiakas tapauksia paremmin ja nopeammin. Tosin korkeat T-lukuarvot asiakkailla saattavat johtua myös, liian helposti saavutettavien tavoitteiden asettamisesta, joten tavoitteiden laatuun on myös syytä kiinnittää huomiota. Tämä ei minun kokemukseni valossa ole ongelma Hollolassa, jossa työllisyyspalvelun tiimi on ryhmä täynnä moniammatillista osaamista.

Kyselyssä kysyttiin Mitä asioita/toimintoja "työkalun" tulisi mielestäsi sisältää? Yksi vastausten toiveista toteutuu mielestäni GAS menetelmän myötä. Toive oli, että työkalusta saisi tiedot: ”ollaanko asetetut tavoitteet saavutettu kokonaan, ei lainkaan tai osittain, millä aikataululla tavoitteet on saavutettu, mikäli tavoitteita ei saavutettu, miksi? Ja asetettiin matkalla kenties uusia tavoitteita.” Juuri nämäkin tiedot ovat menetelmässä saatavia tietoja. Tämän työllisyyspalvelun tiimille uusi menetelmä tarjoaa myös mielenkiintoisen tavan uusille vastuovalmentajille oppia tämä asiakaslähäinen tapa tehdä työllisyyspalvelua. Menetelmän avulla työllisyyspalveluiden toiminta tehostuu kuin huomaamatta, kun nykyisen toimintamallin puutteita korjautuu. Tällä hetkellä jokaisella vastuovalmentajalla on n. 100 asiakasta vastuullaan (Asiakasrekisterissä on miltei 1000 asiakastietoa ja vastuovalmentajia on 5 ja työllisyysvastaava. Asiakasmäärät eivät ole jakaantuneet tasan, johtuen henkilöstö muutoksesta). Kaikki asiakkaat eivät vaadi jatkuvaa huomiota ja näin ollen jotkut heistä voivat jäädä huomioimatta, joskus pitkiksikin ajoiksi. Joskus saattaa tulla tilanteita, joissa kumpikin osapuoli olettaa ja odottaa toisen tekevän jotakin asioiden eteenpäin menemiseksi. Nämä tilanteet pystytään ehkäisemään GAS-menetelmää käyttäen, kun lomakkeelle kirjataan kaikkien osapuolten yhdessä sopima tehtävänjako ja aikataulu. Menetelmän käyttöönotosta lähtien käyttäjä organisaatiossa on syytä ottaa käyttöön myös keskusteleva työskulttuuri, jollei se jo ole käytössä. Tavoitteiden asettelu, asteikkojen, tarkastelujaksojen ja arviointien teko helpottuu, kun pulmia keskustelelee tiimin kesken auki. Yksin GAS-menetelmän kanssa puurtaminen ei ole kenenkään etu. Voisi olettaa alkuvaiheessa olevan myös hyödyllistä pohtia erilaisia mahdollisia tavoitteita valmiiksi ja tehdä niistä aihealueittain olevia listoja, joista voisi aloittaa asiakkaiden kanssa tavoitteiden mietintää. Asiakkaat ovat toki jokainen yksilöitä, mutta kyllä meistä kaikista löytyy myös yhtäläisyyksiä ja varsinkin meillä on monesti samankaltaisia haasteita ihan arkielämässäänkin.

9 Pohdinta

Tavoitteenani oli tehdä opinnäytetyö, joka perustelee GAS-menetelmän käyttöönoton tarpeellisuuden Hollolan kunnan työllisyyspalveluiden asiakastyössä.

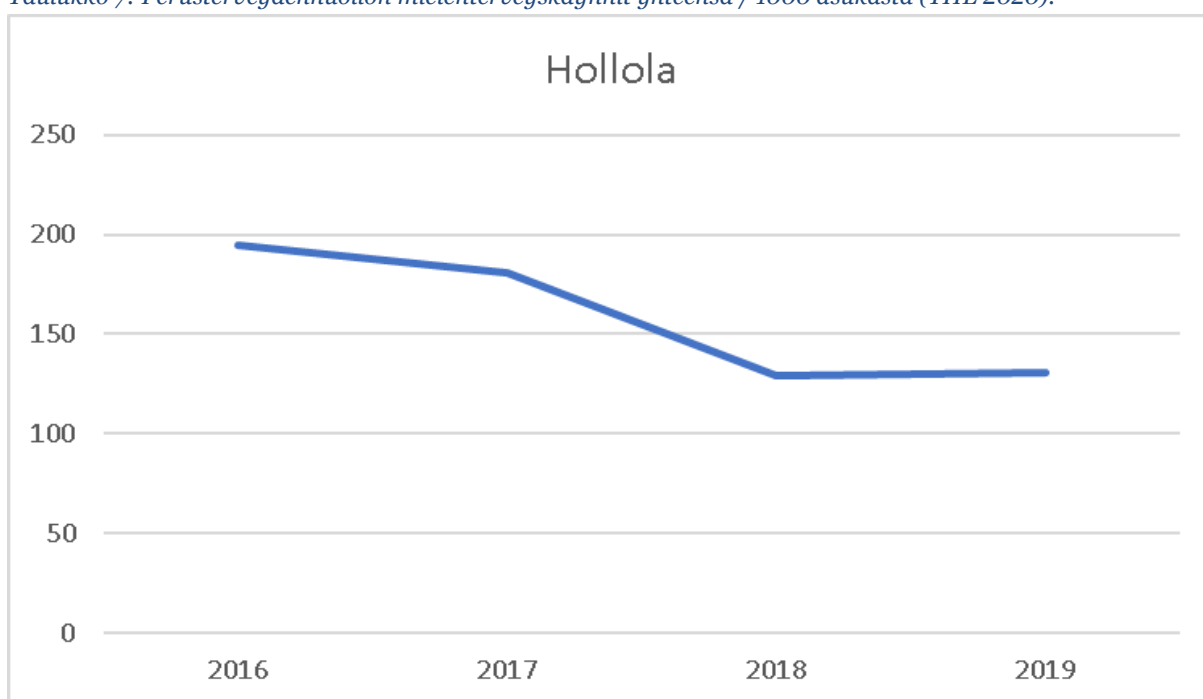
Kuntien työllisyyspalvelut merkitsevät eri puolilla suomea hyvinkin eri asioita. Hollolassa työllisyyspalveluissa työskentelevien vastuuvälmentäjien työntekemistä on parhimmillaan kuvailtu tokaisulla: ”Ne siellä jutustelee niiden työttömien kanssa.”. Samaan aikaan työllisyyspalvelut toiminnallaan säästää kunnan menoja huomattavia summia. Tämän tilanteen ristiriitaisuutta lisää vielä se, että hollolalaisen vastuuvälmentäjän palkka on tällä hetkellä sidottu toimistosihteerin palkkaluokkaan. Kuitenkin kyseisen työn tekeminen vaatii tekijältään sitoutumista, asennetta ja moniammatillista osaamista, väheksymättä toimistotyön ammattilaisia. Työllisyyspalveluiden tekemän tuloksen näkeminen on hankalaa ja miltei ainoa mittari onkin kunnan maksuosuus työmarkkinatuen osalta. Kuitenkin työllisyyspalvelun onnistuessa, vaikutukset ovat varsin moninaisia. Jotta pystyttäisiin seuraamaan työllisyysenhoidon panosten vaikuttavuutta ja kerrannaisvaikutuksia, kunnan pitäisi tuottaa oma kokonaiskuva työllisyysenhoidosta myös taloudellisesta näkökulmasta (Kallio 2020, 44). Parhaimmillaan onnistuessaan työllisyyspalvelut saattavat muuttaa koko seutukunnan elinvoimaisemmaksi. Kunnissa työllistäminen tulisi nähdä tiiviimmin osana kunnan elinvoiman ekosysteemiä (Kallio 2020, 44).

Toivon GAS-menetelmän käyttöönoton Hollolassa auttavan saamaan tehdyn työn tuloksia paremmin näkyviin, ainakin itse työntekijöille. Ja heidän sitä kautta saavan lisää puhtia työn tekemiseen, vaikka ulkopuolinen arvostus ei nousisikaan. Tiedän GAS-menetelmän käyttöönoton Hollolassa parantavan työllisyyspalvelun tekemän työn taloudellista tulosta ja parantavan pitkäaikaistyöttömien kanssa onnistumista. Kenties vuoden päästä, kun palaan työvapaaltani, saan mahdollisuuden tehdä tutkimuksen, kuinka GAS-menetelmän käyttö Hollolan kunnan työllisyyspalvelussa on vaikuttanut henkilöstön työssä viihtymiseen, kuntalaisten osallisuuteen ja elinvoiman lisääntymiseen seutukunnalla.

Työvapaani aikana olen ohjaavan kouluttajan tehtävissä Aikuiskoulutus Taitajassa. Tämä työnantajani tuottaa myös kuntouttavaa työtoimintaa. Tämä seikka antaa minulle ajatuksia, voisiko tässä opinnäytetyössä syntyvää työkalua käyttää myös Taitajan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kanssa. Jos se toteutuu, siitä on mahdollista saada hyvää kokemusta ja tietoa käytettäväksi myös Hollolassa.

Kun menetelmä on ollut jonkin aikaa käytössä, olisi myös mielenkiintoista verrata työllisyystilastoja myös THL:n tilastoihin. Tässä opinnäytetyössä käyttämälläni aikajanaalla 2016–2020 (2020 vuoden tilastot eivät ole vielä käytössä), perusterveydenhuollon mielenterveyskäynnit yhteensä / 1 000 asukasta kohden trendi on katsottavissa kaaviosta 7. Hollolan ja koko Päijät-Hämeen alueella on tapahtunut muutoksia terveydenhuollon järjestämisessä vuoden 2016 jälkeen sen verran paljon, että noiden muutosten vaikutukset vaativat tarkempaa tutkimusta, ennen kuin voidaan miettiä hyvän työllisyysenhoidon ja mielenterveyskäyntien tilastojen keskinäisiä suhteita.

Taulukko 7: Perusterveydenhuollon mielenterveyskäynnit yhteensä / 1000 asukasta (THL 2020).



Toivottavasti jatkossa tulemme saamaan yhä parempia ja tarkempia tilastoja terveydenhuollon puoleltakin, huomioiden toki ihmisten yksityisyyden suoja.

LÄHTEET

Aaltola Juhani, Valli Raine (toim.) 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 ja 2. Jyväskylä. PS-kustannus.

Finlex 2020. Hallituksen esitys eduskunnalle työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta, viitattu 13.11.2020 <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2020/20200087>

Hollola 2020. Hollolan palvelualueen organisaatio, viitattu 08.11.2020 <http://www.hollola.fi/elinvoiman-palvelualueen-organisaatio>

Hollolan kuntastrategia 2020. Hollolan visio, viitattu 8.11.2020 <https://www.hollola.fi/kuntastrategia>

Kallio, Anne 2020. KUNTIEN TYÖLLISTÄMISPALVELUT – ELINVOIMAN VAHVISTAMISTA VAI SOSIAALIPALVELUA? Ladattu 21.10.2020 <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2020/06/kuntien-tyollistamispalvelut.pdf>

Kelasto 2020. Hollolan kunnan maksuosuus, viitattu 8.11.2020 http://raportit.kela.fi/ibi_apps/WFServlet?IBIF_ex=NITo89CL

Kelasto 2020. Koko maan maksuosuus, viitattu 8.11.2020 http://raportit.kela.fi/ibi_apps/WFServlet?IBIF_ex=NITo89CL

Kelasto 2020. Lahden kaupungin maksuosuus, viitattu 8.11.2020 http://raportit.kela.fi/ibi_apps/WFServlet?IBIF_ex=NITo89CL

Möttönen Sakari, Niemelä Jorma 2005. Kunta ja kolmas sektori. Jyväskylä. PS-kustannus.

Piirainen Keijo, Kettunen Aija 2015. Arviointi GAS-menetelmän edellytyksistä työllisyyspalveluissa. Tampere. Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Ryynänen Elisa 2018 Opinnäytetyö: ASIAKASPALVELUPROSESSI KONTIOLAHDEN KUNNAN TYÖLLISYYPALVELUJEN ASIAKKAIDEN KOKEMANA Ladattu 25.10.2020 <https://www.theseus.fi/handle/10024/149408>

Sanna Toivonen 2009 Opinnäytetyö: GOAL ATTAINMENT SCALEMENETELMÄN KÄYTTÖÖNOTON KEHITTÄMINEN, Ladattu 21.10.2020 <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201004066152>

Sukula Seija, Vainiemi Kirsi GAS –menetelmä, Käsikirja, versio 4. Kela. Ladattu 21.10.2020 <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Gas+-k%C3%A4sikirja/07692e5a-c6d0-48fo-97a1-0737c4add7f8?version=1.0>

Sukula Seija, Vainiemi Kirsi, Laukkala Tanja. (toim.) GAS-menetelmästä sovellukseen, 2015. Kela, tutkimusosasto. Ladattu 21.10.2020 <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/158520/GAS.pdf?sequence=5>

THL 2020. Perusterveydenhuollon mielenterveyskäynnit yhteensä / 1 000 asukasta, viitattu 14.11.2020 <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=s3YuBAA=®ion=8wMA&year=sy5ztDbRozUEAA==&gender=t&abs=f&color=f&buildVersion=3.0-SNAPSHOT&buildTimestamp=202010160741>

Tilastokeskus 2020. Hollolan työttömien lukumäärä, viitattu 8.11.2020 http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin_tym_tyonv_kk/stat-fin_tyonv_pxt_1001.px/chart/chartViewLine/

Tilastokeskus 2020. Hollolan työttömien lukumäärä, viitattu 8.11.2020
http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin_tym_tyonv_kk/stat-fin_tyonv_pxt_1001.px/chart/chartViewLine/

Vilpas Pertti 2018. Metropolia ammattikorkeakoulu. Kvantitatiivinen tutkimus.
<https://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>. Viitattu 14.4.2018.

LIITTEET

LIITE 1. Kutsukirje yli 300 päivää työmarkkinatukea saaneelle.

Hollola

Hollolan kunta

Elinvoiman palvelualue / Työllisyyspalvelut

1 (1)

Mallinen Matti
Mallitie 1 A 2
15870 Hollola

Kutsu

22.10.2020

AJANVARAUS

Vuodesta 2015 alkaen kunnat ovat maksaneet Kelalle yli 300 päivää työmarkkinatukea saaneista aiheutuvista työmarkkinatukimaksuista 50 %.

Kelasta saadun tiedon mukaan kuulut yli 300 päivää työmarkkinatukea saaneiden ryhmään ja siksi kunnan aktivoitavien piiriin. Olen varannut Sinulle ajan alkuhaastattelua varten **xx.xx.2020 klo xx.xx**. Jos et halua pandemiaan liittyvistä syistä, tavata "kasvotusten", niin ota yhteyttä allekirjoittaneeseen.

Työllisyyspalvelut sijaitsevat osoitteessa Keskuskatu 6, Hollola (entisen S-marketin ja R-kioskin välisen kerrostalon katutasossa).

Alkuhaastattelussa kartoitetaan tämänhetkinen tilanteesi ja mietitään eri palvelujen ja toimenpiteiden mahdollisuuksia työllistymistilanteesi parantamiseksi. Täytä oheinen lomake valmiiksi, niin saamme siitä keskustelulle pohjan. Ota mukaan myös mahdollinen ansioluettelosi tai lähetä se jo etukäteen sähköisesti allekirjoittaneelle.

Mikäli varattu aika ei Sinulle sovi, ole yhteydessä allekirjoittaneeseen uuden ajan sopimiseksi.

Ystävällisin terveisin

Pasi Mäkinen
vastuuvalmentaja / Hollolan kunta
puh. 044 780 1229
pasi.makinen@hollola.fi

LIITE 2 Palvelutarvearvio

Työllisyyspalvelut		Hollola Lahden Seutu	
PALVELUTARVEARVIO			
Päivämäärä _____			
HENKILÖTIEDOT			
Nimi _____			
Henkilötunnus _____			
Osoite _____		Postinro ja toimipaikka _____	
Puhelin _____		Sähköposti _____	
Ammatti _____		Ajokortti _____ Auto käytössä <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	
Perhesuhteet / alaikäiset lapset _____			
Asevelvollisuus _____			
TE-palveluiden vastuuvirkailija _____			
TOIMEENTULO			
<input type="checkbox"/> Ansiosidonnainen- / peruspäiväraha		<input type="checkbox"/> Työmarkkinatuki	
<input type="checkbox"/> Toimeentulotuki		<input type="checkbox"/> Asumistuki	
<input type="checkbox"/> Ansiotulo/ osa-aikaisuus		<input type="checkbox"/> Muu, mikä _____	
KOULUTUS			
Peruskoulutus _____			
Ammatilliset opinnot / tutkinnot _____			
Keskeytyneet opinnot _____			
Koulutushaut _____			
Kurssit / lupakortit _____			

Koulutustarve / koulutushalukkuus _____			
TYÖKOKEMUS / MUU OSAAMINEN / HARRASTUKSET			
Onko sinulla ansioluetteloa tehtynä / CV-nettiä käytössä?		<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	
Työkokemus _____			

Kielitaito _____			
Atk-taidot _____			
Harrastukset ja muu osaaminen _____			

Kuinka paljon harrastuksesi vievät ajastasi _____			

TERVEYDENTILA / PÄIhteET / HYGIENIA		
Sinulla on oikeus terveydenhoitajan yksilölliseen tarkastukseen. Oletko kiinnostunut? <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei		
Oma arvioni terveydentilastani / työkyvystäni _____		
Fyysiset / psyykkiset / sosiaaliset rajoitteet ja diagnoosit / mieliala _____		
Tupakointi <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei		
Päihteiden käyttö: mitä / kuinka paljon / _____		
RAJOITTEET / ESTEET		
<input type="checkbox"/> Ammattikoulutuksen tai -taidon puute	<input type="checkbox"/> Työkokemuksen puute	<input type="checkbox"/> Taloudelliset ongelmat / velat / velkajärjestely
<input type="checkbox"/> Pitkittynyt työttömyys	<input type="checkbox"/> Kielitaidon puute	<input type="checkbox"/> Perheenjäsenen hoidon järjestäminen
<input type="checkbox"/> Lukivaikkeudet	<input type="checkbox"/> Ongelmat sosiaalisissa tilanteissa	<input type="checkbox"/> Perhe- ja parisuhdeongelmat
<input type="checkbox"/> Kielitaidon puute	<input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____	<input type="checkbox"/> Rikosrekisteri
TYÖ		
Millaisista työskentelyajoista olet kiinnostunut?		
<input type="checkbox"/> Päivätyö	<input type="checkbox"/> Vuorotyö	
<input type="checkbox"/> Iltatyö	<input type="checkbox"/> Työajoina ei ole merkitystä	
<input type="checkbox"/> Viikonlopputyö		
Minkälaisista työtehtävistä olet kiinnostunut? _____		
Minkälaista työtä et halua tehdä? _____		
Minkälainen työympäristö sopii sinulle? _____		
Minulle sopiva työssäkäyntialue <input type="checkbox"/> Hollola <input type="checkbox"/> Päijät-Häme		
<input type="checkbox"/> Lahden seutu <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____		
Viimeisimmät työnhakuni _____		
TAVOITTEET		
<input type="checkbox"/> Työ	<input type="checkbox"/> Kouluttautuminen	<input type="checkbox"/> Ammatinvaihto
<input type="checkbox"/> Työkokemuksien saaminen	<input type="checkbox"/> Kuntouttava työtoiminta	<input type="checkbox"/> Kuntoutuminen (kela)
<input type="checkbox"/> Yrittäjyys	<input type="checkbox"/> Eläke	<input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____
Minkälaista apua työhönvalmennuksesta toivot tavoitteitteesi saavuttamiseksi? _____		
Kuinka motivoitunut olet työllistymään (asteikolla 1-10)? _____		
Kommentoi vapaasti _____		

LIITE 3 sähköpostikutsu kyselyyn osallistumiselle

Moi,

aluksi se tärkein asia.

Voitteko vastata tähän kyselyyn mahdollisimman pikaisesti. Toivoisin että vastaatte 31.10.2020 mennessä.

Vastaukset tallentuvat anonymisti.

Tässä linkki kyselyyn: <https://link.webropolsurveys.com/S/D98826F4976A141B>

Tässä sitten vielä tietoa kyselyn aiheesta ja syistä.

Olen ollut tekemässä monenlaisissa ympäristöissä työllisyyden hoitoa ja opetusta. Näissä tehtävissä olen havainnut suunnitelmallisen tavoitteiden asettamisen olevan hyödyllinen toimintatapa. Hollolan kunnan työllisyyspalveluissa vastuvalmentajana toimiessani syksyllä 2019, huomasin samankaltaista tavoitteiden asettamista myös silloisilla kollegoillani. Tavoitteiden asettaminen ja niiden saavuttamisen seuraaminen asiakkaiden kanssa on mielestäni yksi oleellinen osa työllisyyspalveluiden onnistumisesta (kunnan rahojen säästämiseksi 500 000 euroa vuosina 2016–2019). Toki suurta osaa asiakkaiden kanssa onnistumisesta näyttelee myös heidän kohtaamisensa arvostavalla ja arvostelemattomalla tavalla, jolla heihin saadaan luottamuksellinen yhteys. Nähdäkseni tavoitteiden asettaminen yhdessä asiakkaiden kanssa on myös isossa roolissa tuon luottamuksen rakentamisessa.

Edellä mainittujen syiden takia ja etsiessäni Hollolan kunnan työllisyysvastaavalle Anne Tapailalle ”mittareita”, joilla tulostamme saataisiin näkyville kunnan johtajille, tutkin verkosta työllisyyspalveluiden tuloksellisuutta ja tavoitteellisuutta. Tässä yhteydessä tulin lukeneeksi KELAn kuntoutuksen käytössä olevasta GAS-menetelmästä. Taisi olla tämä sivu, jossa törmäsin aiheeseen ensimmäisen kerran: <https://www.kela.fi/kuntoutumissuunnitelman-laatiminen?inheritRedirect=true>. GAS-menetelmä (Goal Attainment Scaling) on kehitetty mielenterveysasiakkaiden tavoitteiden asettamista ja arviointia varten, mutta sen käyttö on laajentunut myös muille kuntoutuksen alueille. Yksilöllisten mittareiden ja menetelmien käytöllä on merkitystä kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioinnissa, ja GAS-menetelmää voidaan käyttää sekä mittarina että menetelmänä parantamaan asiakkaan tietoisuutta toimintakyvystään suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. GAS-menetelmää on käytetty jo 1978 perhekuntoutuksessa. Mielestäni se soveltuu myös työllisyyspalveluissa käytettäväksi ja olen havainnut tavoitteiden asettamista ja niiden saavuttamisen käyttöä, motivoimaan asiakkaita vielä parempiin tuloksiin, myös työllisyyden hoidon parissa. Menetelmän tehokas ja asiakaslähtöinen käyttö vaatii myös käyttäjältään ammattitaitoa ja asiantuntemusta. Molempien osapuolten tulee ymmärtää mihin toiminnalla pyritään ja mikä on asetettavien tavoitteiden tarkoitus. GAS-menetelmän käytössä käyttäjän asiantuntijuus ratkaisee, kuinka hyvin onnistutaan. GAS-tavoitteiden realistinen ja motivoiva asettaminen vaatii aina perehtyneisyyttä juuri kyseisen asiakasryhmän oireisiin ja sairauden kulkuun.

Olemme myös tiimissämme käyttäneet menestyksekkäästi toimintatapaa, jossa asiakas siirretään valmentajalta toiselle tapauksissa, joissa asiakkaan eteneminen jostain syystä on pysähtynyt. GAS-menetelmällä saataisiin mielestäni esille nämä mahdolliset asiakkaan pysähtymiset tai edistymisen hidastumat valmennuksessa ja niihin voitaisiin reagoida nopeammin.

Jos aiheesta haluaa lukea enemmän, niin KELAn sivuilla oleva käsikirjasta on hyvä aloittaa. Se löytyy tällä hetkellä osoitteessa: <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Gas+-k%C3%A4sikirja/07692e5a-c6d0-48f0-97a1-0737c4add7f8>


Olen kirjoittamassa opinnäytetyötä GAS-menetelmän käyttöön ottamisesta Hollolan kunnan työllisyyspalveluissa ja sen tiimoilta haluaisinkin teidän osallistuvan kyselyyn, jonka olen tehnyt. Kyselyllä pyrin selvittämään, olenko oikeassa, kun päättelin tavoitteiden asettamisen olleen hyödyllisenä työkaluna asiakkaiden kanssa saavutetuissa hyvissä tuloksissa ja luottamuksellisen asiakassuhteen saavuttamisessa heidän kanssaan. Kyselyllä on tarkoitus myös löytää perusteita GAS-menetelmän käyttöön ottoon tiimissämme. Tähän kyselyyn on osallistumassa vain kuusi henkilöä, eli tämä meidän TYPA-tiimiksi kutsumamme joukko ihmisiä. Kysely on toteutettu webropol-ohjelmistolla, jotta voitte vastata anonyymisti. Kyselyn vastauksia käytetään ainoastaan tämän opinnäytetyön tarpeisiin. Itse en vastaa kyselyyn, jotta yllä olevasta tekstistä näkyvä mielipiteeni ja ajatukseni, eivät näin pienen vastaaja ryhmän kyseessä ollessa vaikuta kyselyn tuloksiin haitallisesti.

Lisätietoja saa allekirjoittaneelta

Syksyisin terveisin

LIITE 4 GAS-kysely webropol

GAS

 Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (*) ja ne tulee täyttää lomakkeen viimeistelemiseksi.

1. Mietitkö ennen alkutapaamista, asiakkaan mahdollisia jatkopolkuja ja tavoitteita, joihin pyrit asiakkaan saamaan? *

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

2. Asetatko tavoitteita asiakkaan kanssa(esim. cv:n teko, haku koulutukseen, työkokeilupaikka)? *

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

3. Kuinka monta tavoitetta yleensä asetat per asiakas?

4. Kuinka helposti pystyt mielestäsi havaitsemaan työsi tulokset tällä hetkellä? *

En ollenkaan Todella hyvin

5. Arvioitko tavoitteiden saavuttamista? *

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

6. Kenen/keiden kanssa arvioit tavoitteiden saavuttamista?

- Asiakkaan kanssa
- Tiimin kanssa
- Työnjohdon kanssa
- Muiden asianosaisten kanssa (esim. TE-tsto, Kela, tms.)
- Yksin

7. Olisiko mielestäsi tarpeen luoda "työkalu", jonka avulla voisi dokumentoida ja vertailla asiakkaiden etenemistä kohti tavoitteita? *

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

8. Mitä asioita/toimintoja "työkalun" tulisi mielestäsi sisältää?

9. Auttaisiko mielestäsi edellä mainittu "työkalu", työn tulosten näkemistä? *

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

10. Oletko aiemmin kuullut/lukenut GAS-menetelmästä? *

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa
- Olen vain lukenut ja/tai kuullut siitä

11. Oletko osallistunut GAS-menetelmän käyttöön?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

12. Missä roolissa osallistuit GAS-menetelmän käyttöön?

- Asiakkaana/potilaana/kuntoutujana
- Käyttäjänä
- Jonain muuna

LIITE 5 Perusraportti GAS-kysely

GAS

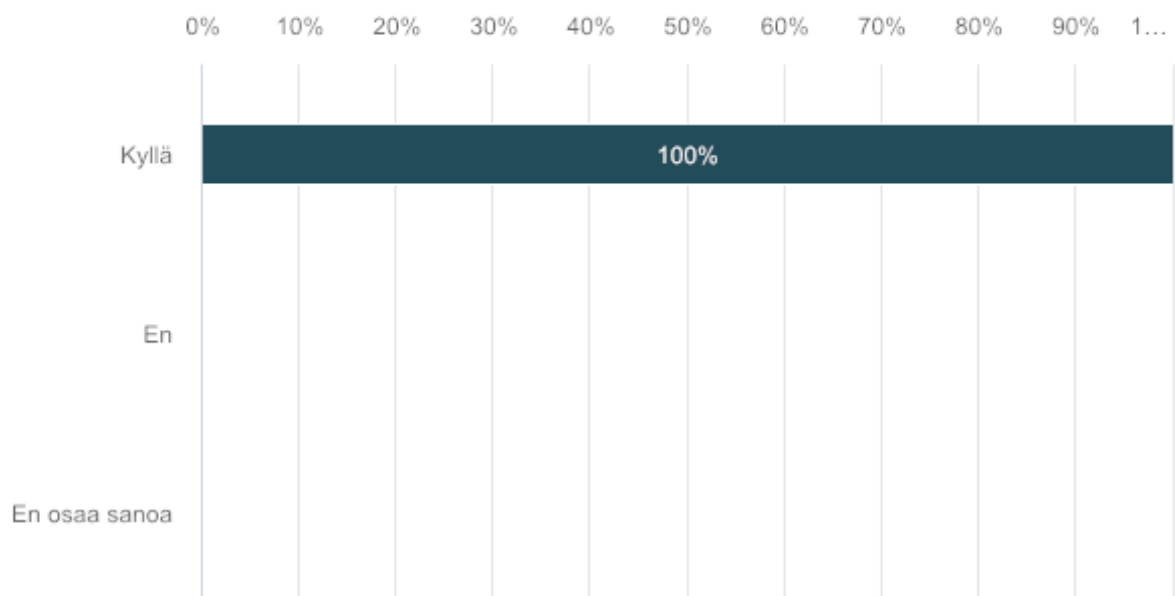
Perusraportti

GAS

Vastaajien kokonaismäärä: 6

1. Mietitkö ennen alkutapaamista, asiakkaan mahdollisia jatkopolkuja ja tavoitteita, joihin pyrit asiakkaan saamaan?

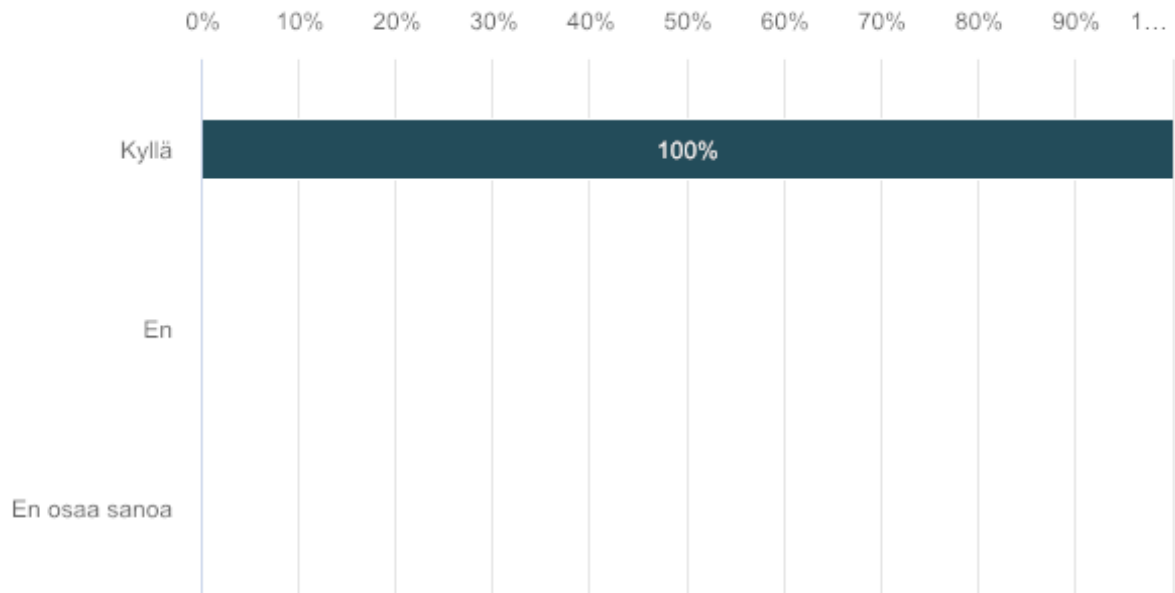
Vastaajien määrä: 6



	n	Prosentti
Kyllä	6	100%
En	0	0%
En osaa sanoa	0	0%

2. Asetatko tavoitteita asiakkaan kanssa(esim. cv:n teko, haku koulutukseen, työkokeilupaikka)?

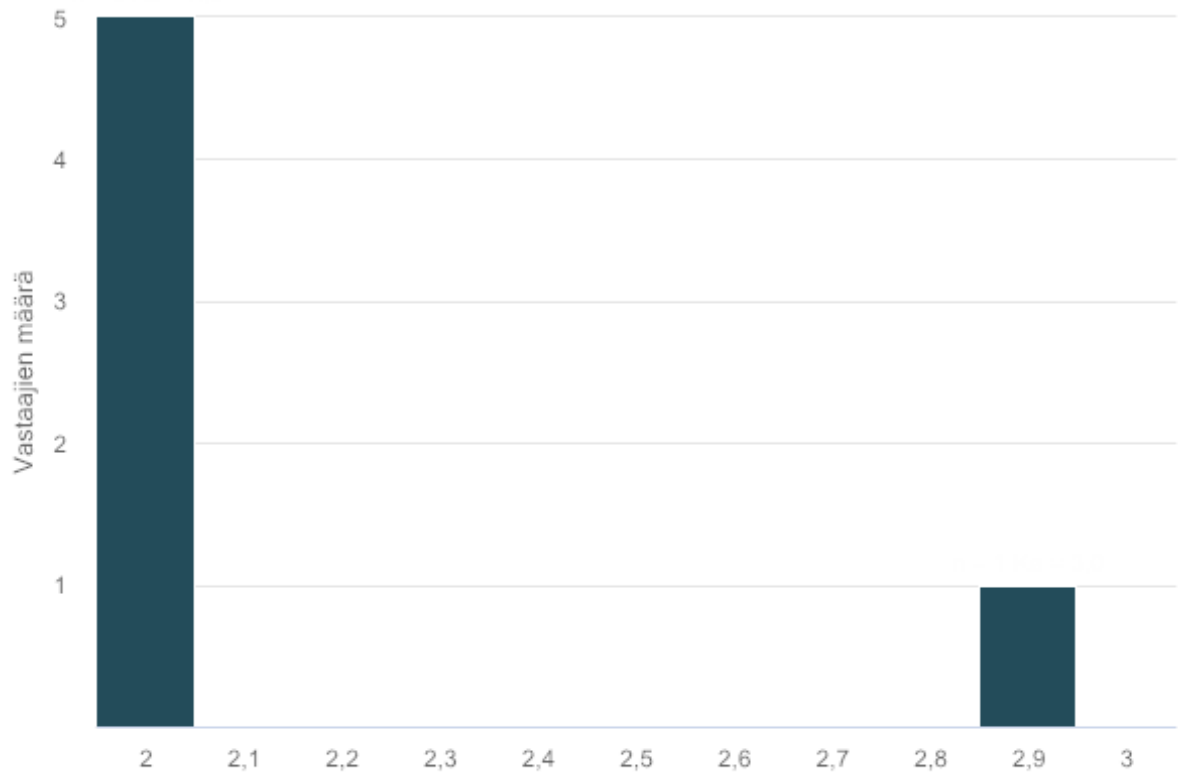
Vastaajien määrä: 6



	n	Prosentti
Kyllä	6	100%
En	0	0%
En osaa sanoa	0	0%

3. Kuinka monta tavoitetta yleensä asetat per asiakas?

Vastaajien määrä: 6



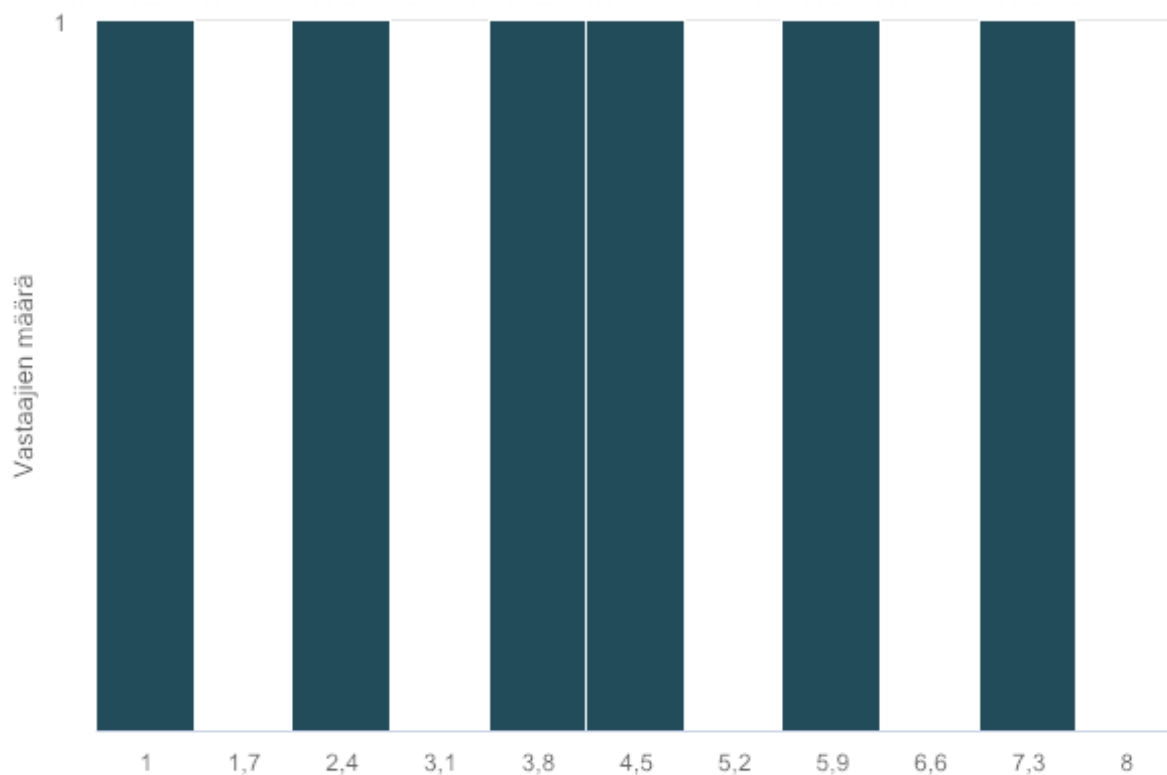
Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Summa	Keskihajonta
2	3	2,17	2	13	0,41

Liukukytkimien arvon lukumäärä	n	Prosentti
1	0	0%
2	5	83,33%
3	1	16,67%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	0	0%
9	0	0%

10	0	0%
----	---	----

4. Kuinka helposti pystyt mielestäsi havaitsemaan työsi tulokset tällä hetkellä?

Vastaajien määrä: 6



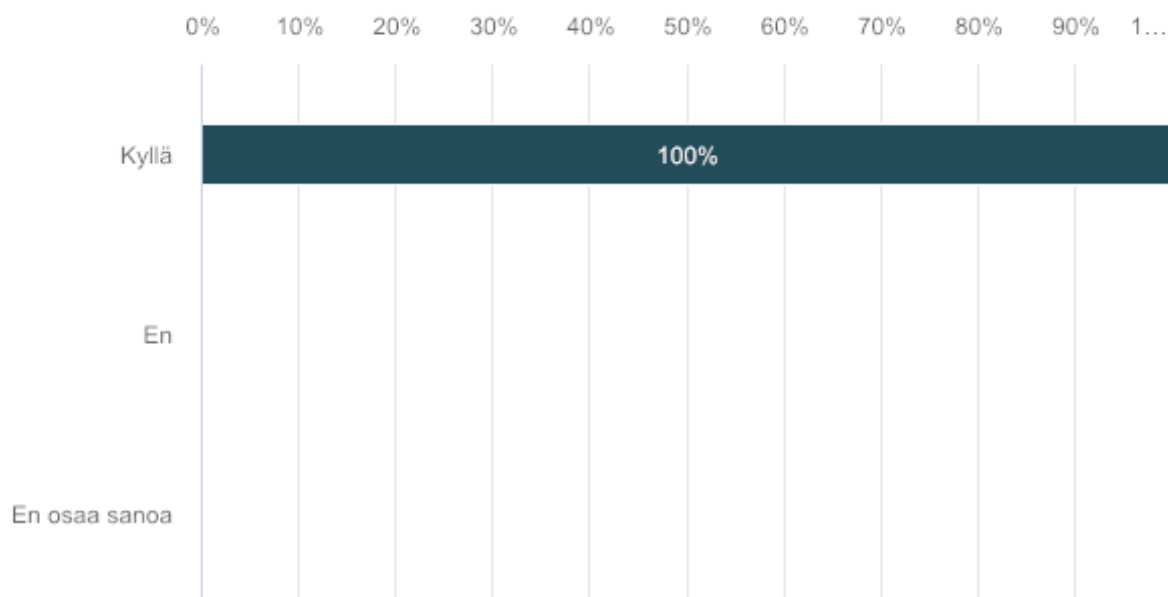
Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Summa	Keskihajonta
1	8	4,5	4,5	27	2,43

Liukukytkimen arvon lukumäärä	n	Prosentti
0	0	0%
1	1	16,66%
2	0	0%
3	1	16,66%

4	1	16,67%
5	1	16,67%
6	1	16,67%
7	0	0%
8	1	16,67%
9	0	0%
10	0	0%

5. Arvioitko tavoitteiden saavuttamista?

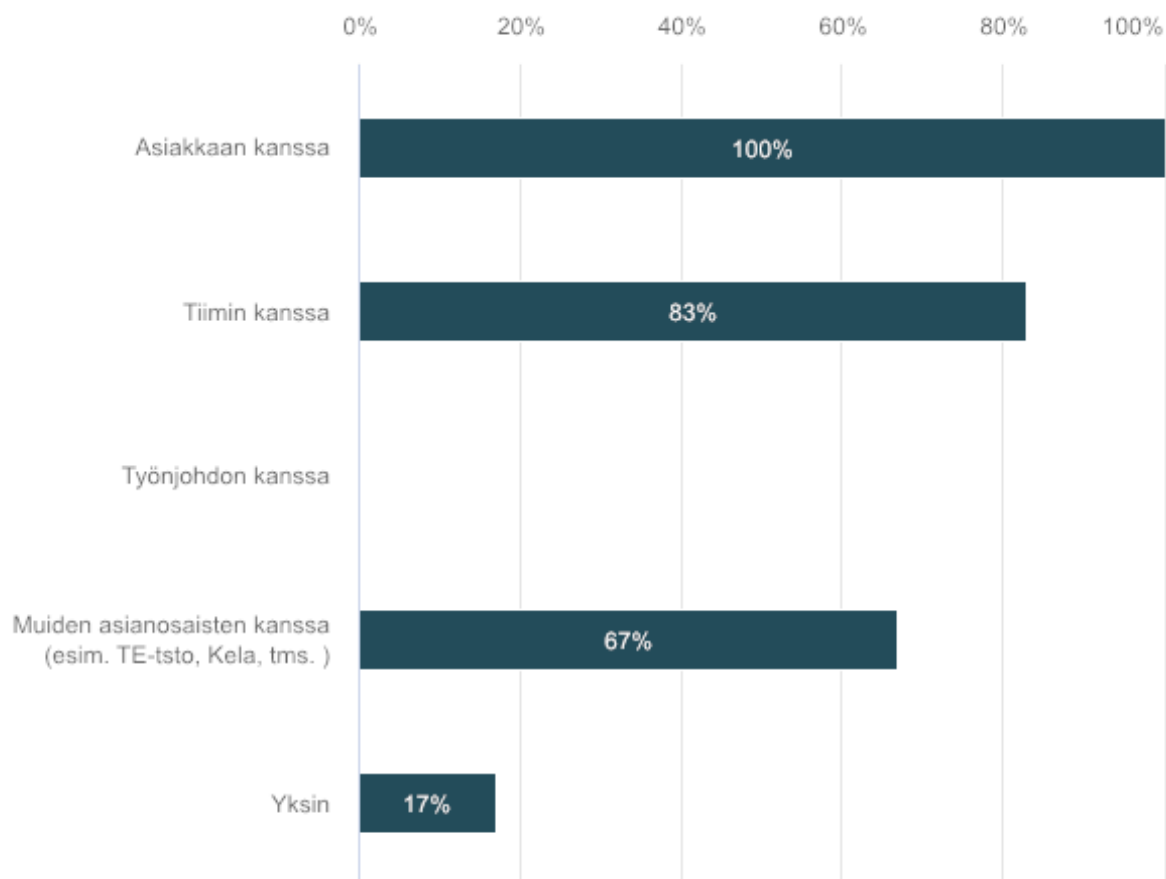
Vastajien määrä: 6



	n	Prosentti
Kyllä	6	100%
En	0	0%
En osaa sanoa	0	0%

6. Kenen/keiden kanssa arvioit tavoitteiden saavuttamista?

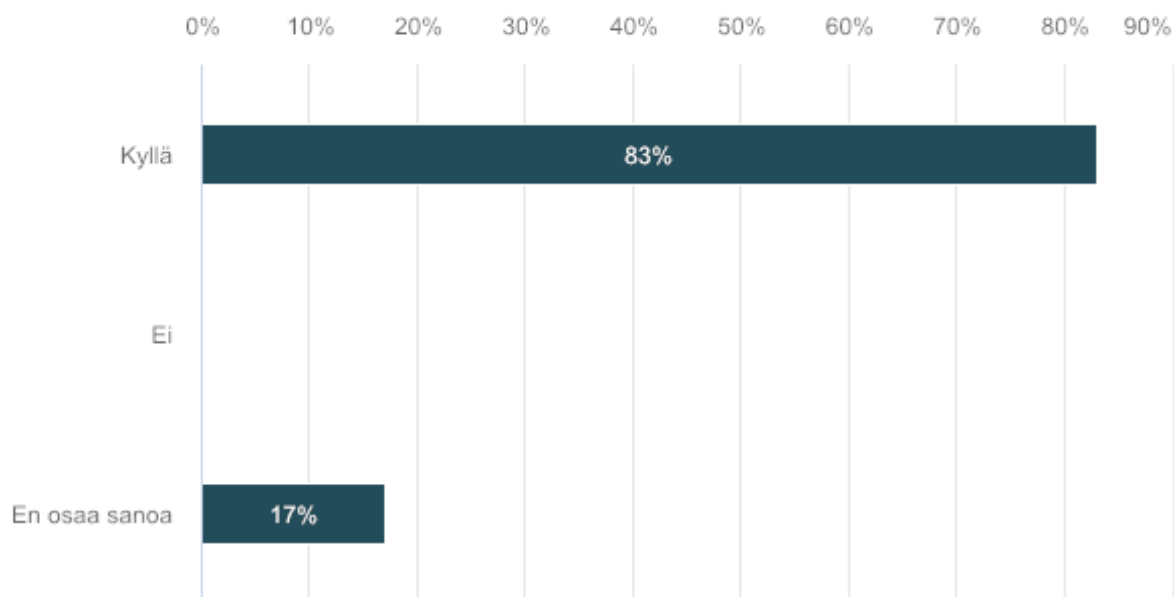
Vastaajien määrä: 6, valittujen vastausten lukumäärä: 16



	n	Prosentti
Asiakkaan kanssa	6	100%
Tiimin kanssa	5	83,33%
Työnjohdon kanssa	0	0%
Muiden asianosaisten kanssa (esim. TE-tsto, Kela, tms.)	4	66,67%
Yksin	1	16,67%

7. Olisiko mielestäsi tarpeen luoda "työkalu", jonka avulla voisi dokumentoida ja vertailla asiakkaiden etenemistä kohti tavoitteita?

Vastaajien määrä: 6



	n	Prosentti
Kyllä	5	83,33%
Ei	0	0%
En osaa sanoa	1	16,67%

8. Mitä asioita/toimintoja "työkalun" tulisi mielestäsi sisältää?

Vastaajien määrä: 4

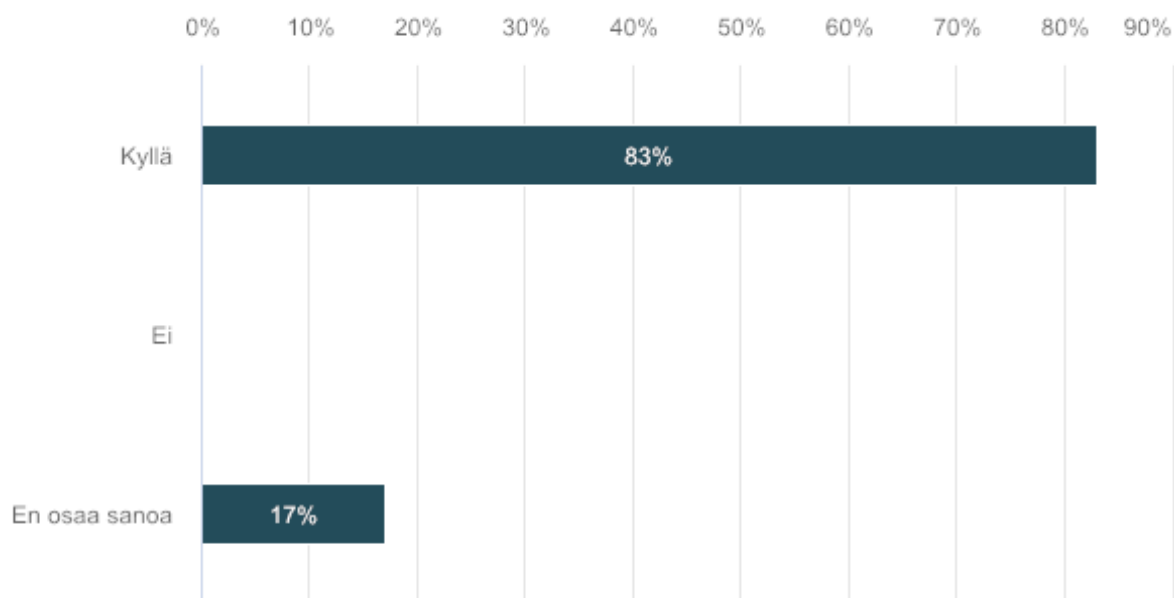
Vastaukset
<p>Tieto siitä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ollaanko asetetut tavoitteet saavutettu kokonaan, ei lainkaan tai osittain - millä aikataululla tavoitteet on saavutettu - mikäli tavoitteita ei saavutettu, miksi? Ja asetettiin matkalla kenties uusia tavoitteita
Arviointiosuus, missä jakson sujumista voidaan tarvittaessa arvioida jakson aikana ja sen loppupuolella. Vaatii sopivan kysymyspatteriston laatimisen
Työkalun tulisi haastaa asiakasta arvioimaan omaa kehittymistään ja voimaantumistaan. Pienten tavoitteiden saavuttaminen vahvistaa itsetuntoa sekä antaa kuvaa omasta kasvusta ja kehitymisestä. Visuaalisesti esitetyt

mittarit osoittavat asiakkaalle itselleenkin edistymisen konkreettisesti. Vastuuvälmentajan ja asiakkaan on helppo seurata missä asioissa on tapahtunut edistymistä ja missä tarvitaan vielä vahvistusta ja tukea.

Laadullinen ja määrällinen mittari, joita arvioi itse asiakas ja läpikäydään omavälmentajan kanssa, näin nähdään, onko konkreettisia tuloksia syntynyt. Mielenkiintoisin kohta on, että tuloksia ei ole syntynyt, silloin joko tavoite on liian korkea/ epärealistinen vai onko taustalla joku muu syy, sen selvittäminen on oleellista.

9. Auttaisiko mielestäsi edellä mainittu "työkalu", työn tulosten näkemistä?

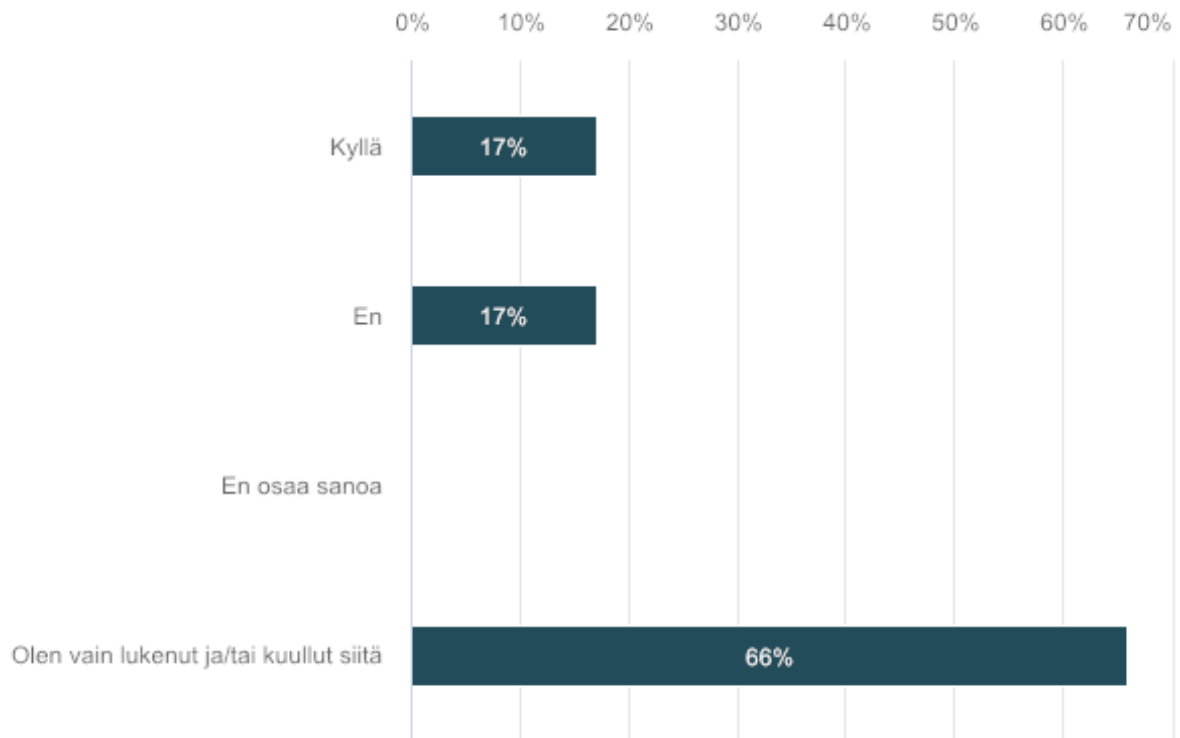
Vastaajien määrä: 6



	n	Prosentti
Kyllä	5	83,33%
Ei	0	0%
En osaa sanoa	1	16,67%

10. Oletko aiemmin kuullut/lukenut GAS-menetelmästä?

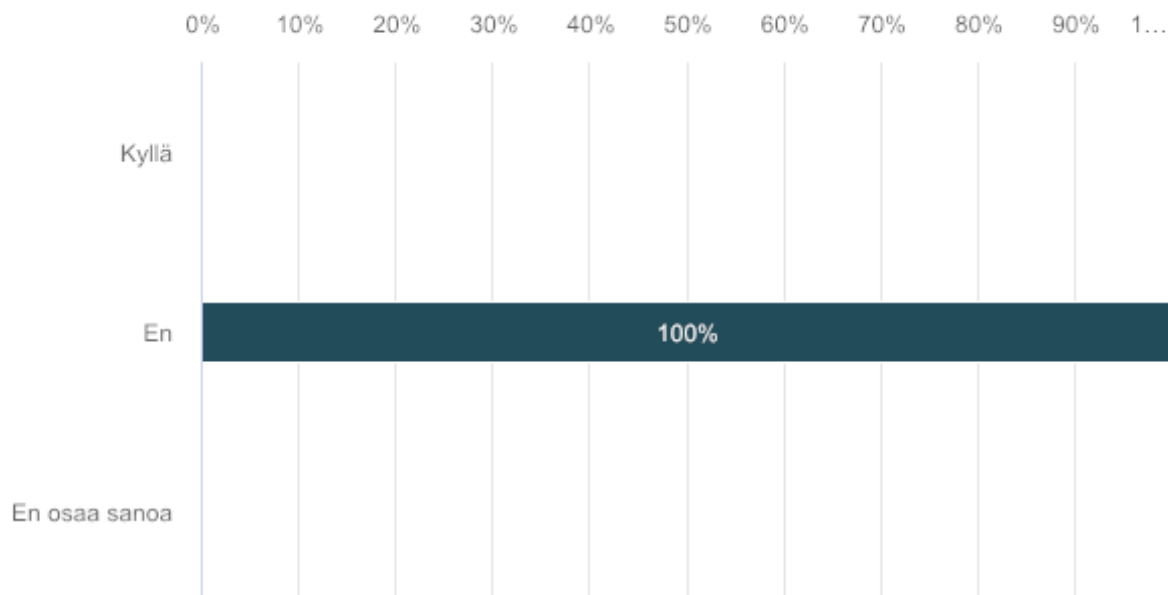
Vastaajien määrä: 6



	n	Prosentti
Kyllä	1	16,67%
En	1	16,67%
En osaa sanoa	0	0%
Olen vain lukenut ja/tai kuullut siitä	4	66,66%

11. Oletko osallistunut GAS-menetelmän käyttöön?

Vastaajien määrä: 1



	n	Prosentti
Kyllä	0	0%
En	1	100%
En osaa sanoa	0	0%

12. Missä roolissa osallistuit GAS-menetelmän käyttöön?

Vastaajien määrä: 0, valittujen vastausten lukumäärä: 0



	n	Prosentti
Asiakkaana/potilaana/kuntoutujana	0	0%
Käyttäjänä	0	0%
Jonain muuna	0	0%

LIITE 6 Kelan omat tavoitteeni -lomake

Kela[®]

Omat tavoitteeni

Tyhjennä lomake

GAS 1

Päivämäärä

Henkilötiedot

Henkilötunnus Sukunimi ja etunimi

--	--

Kokonaistavoite

--

Tavoite 1

Ajalle

--

Tavoitteen toteutumisen tasot	Asteikko	Valiavon päivämäärä	Loppuavon päivämäärä
	Selvästi odottamaani matalampi		
	Jonkin verran odottamaani matalampi		
	Tavoitetaso		
	Jonkin verran odottamaani korkeampi		
	Selvästi odottamaani korkeampi		

Tavoite 2

Ajalle

--

Tavoitteen toteutumisen tasot	Asteikko	Valiavon päivämäärä	Loppuavon päivämäärä
	Selvästi odottamaani matalampi		
	Jonkin verran odottamaani matalampi		
	Tavoitetaso		
	Jonkin verran odottamaani korkeampi		
	Selvästi odottamaani korkeampi		

Tavoite 3

Ajalle [] - [] - [] - [] - [] - []

Tavoitteen toteutumisen tasot	Asteikko	Valiavion päivämäärä	Loppuarvion päivämäärä
	Selvästi odottamaani matalampi		
	Jonkin verran odottamaani matalampi		
	Tavoitetaso		
	Jonkin verran odottamaani korkeampi		
	Selvästi odottamaani korkeampi		

Lisätietoja

[]

Yhteistyö tavoitteiden laatimisessa

Tavoitteiden laatimiseen osallistuneet

[]

Olemme yhdessä sopineet tavoitteista, että ne lähetetään seuraaville tahoille

[]

Kuntoutujan ja/tai hänestä huolehtivan henkilön allekirjoitus ja nimenselvennys

[]

Kuntoutustyöntekijän allekirjoitus, nimenselvennys ja ammattinimike

[]

Kuntoutustyöntekijä täyttää

Kuntoutusmuodot (kurssinumero)

[]

Päiväys

Pistemäärä

T-lukuarvo

[] [] []

Ohjelta tavoitteiden laatimiseen

Omat tavoitteeni -lomake on tarkoitettu kuntoutumisen tavoitteiden laatimista, seuraamista ja toteutumisen arviointia varten. Kuntoutumisen tavoitteiden laatiminen on prosessi, jossa yksi vaihe on tavoitteiden laatiminen Omat tavoitteeni -lomakkeella.

Tavoitteet kuntoutumiselle laaditaan kuntoutujan ja kuntoutustyöntekijöiden yhteistyönä, jotta he voivat työskennellä samojen tavoitteiden suuntaisesti. Tavoitteiden laatiminen on kuntoutujalähtöistä, ja ne tehdään kuntoutujaa varten. Kuntoutujalla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, ketkä osallistuvat tavoitteiden laatimiseen.

Päivämäärä

- Tavoitteiden laatimisen päivämäärä

Henkilötiedot

- Kuntoutujan nimi ja henkilötunnus

Kokonaistavoite

- Esimerkiksi kuntoutussuunnitelmaan kuvattu tavoite tai muu kuntoutujan pitkän aikavälin tavoite

Tavoite 1, Tavoite 2, Tavoite 3 jne.

- Tavoitteelle annetaan nimi.
- Tavoitteiden tulee olla realistisia, konkreettisia, mahdollisia aikatauluttaa, merkittäviä ja mitattavia.
- Tavoite kirjoitetaan kuntoutujan näkökulmasta ja minä-muodossa.
- Tavoitteiden numerointi ei viittaa tärkeysjärjestykseen.
- Ajalle-kohta tarkoittaa ajanjaksoa, jolle tavoitteet laaditaan (esim. 1.1.2016–30.6.2016).

Tavoitteen toteutumisen tasot

- Tavoitetaso on 0-taso. Tavoitteen toteutumisen tasot osoittavat muutosta. Tasot kuvataan SMART-periaatteen mukaisesti -2–+2-asteikolla siten, että tasojen välit ovat loogisia ja yhdenvertaisia. Kuntoutujaa ohjataan kuvaamaan tilannetta, joka kuvaa asteikkoa. Numeerista asteikkoa ei tarvitse tuoda esille keskustelussa kuntoutujan kanssa, vaan työntekijä muuttaa sanallisen asteikon numeeriseksi T-lukuarvoa laskiessaan seuraavan taulukon mukaisesti:

Asteikko	
Selvästi odottamaani matalampi	-2
Jonkin verran odottamaani matalampi	-1
Tavoitetaso	0
Jonkin verran odottamaani korkeampi	+1
Selvästi odottamaani korkeampi	+2

- Väliarvio päivämäärä -kohtaan kirjata päivämäärä väliarvioon mennessä toteutuneelle tasolle.
- Loppuarvio päivämäärä -kohtaan kirjataan päivämäärä saavutetulle tasolle.

Lisätietoja

- Kommentteja tavoitteen laatimista, toteutumista ja arviointia koskevissa asioissa esimerkiksi:
 - Kuntoutujan elämässä ja/tai toimintakyvyssä on tapahtunut kuntoutumisprosessiin ja tavoitteiden saavuttamiseen vaikuttaneita asioita.
 - Tavoite ei ole toteutunut ja syytä halutaan selvittää.
 - Voi kuvata yksittäisen tavoitteen laatimista, lähtötasoa tai tavoitteita kokonaisuudessaan.
 - Voi kuvata myös kuntoutumista edistäviä asioita, jotka ovat yhdessä sovittujen tavoitteiden suuntaisia.

Yhteistyö tavoitteiden laatimisessa

- Tavoitteiden laatimiseen osallistuneet henkilöt, esim. Taneli Taitava kuntoutuja, Maija Meikäläinen fysioterapeutti ja Tiina Taitava äiti.
- Kuntoutujan kanssa yhteisesti sovittu tapa, miten ja mihin tavoitteet välitetään.
- Lomake allekirjoitetaan tavoitteiden laatimisen yhteydessä.

Kuntoutustyöntekijä täyttää

- Kuntoutusmuodoksi kirjataan kuntoutuksen kursisjärjestelmässä oleva tai muu kuntoutuksen virallinen nimi.
- Kuntoutustyöntekijä laskee yhteen tavoitteiden pisteet ja merkitsee summan kohtaan Pistemäärä. Seuraavaksi merkitään T-lukuarvo (T-lukuarvotaulukossa pistemäärän ja tavoitteiden risteyskohta).
- Työntekijä kirjaa arviointipäivämäärän.

Omat tavoitteeni -lomake perustuu Goal Attainment Scale (GAS) -menetelmään. Lisätietoja tavoitteiden laatimiseen ja arviointiin on saatavilla Kelan verkkosivuilta www.kela.fi/gas-menetelma.

T-lukuarvotaulukko (T-score)

Pisteiden summa	Tavoitteiden määrä							
	1	2	3	4	5	6	7	8
-16								18
-15								20
-14							18	22
-13							21	24
-12						19	23	26
-11						22	25	28
-10					20	24	27	30
-9					23	27	30	32
-8				21	26	29	32	34
-7				25	29	32	34	36
-6			23	28	32	35	36	38
-5			27	32	35	37	39	40
-4		25	32	35	38	40	41	42
-3		31	36	39	41	42	43	44
-2	30	38	41	43	44	45	45	46
-1	40	44	45	46	47	47	48	48
0	50	50	50	50	50	50	50	50
1	60	56	55	54	53	53	52	52
2	70	62	59	57	56	55	55	54
3		69	64	61	59	58	57	56
4		75	68	65	62	60	59	58
5			73	68	65	63	61	60
6			77	72	68	65	64	62
7				76	71	68	66	64
8				79	74	71	68	66
9					77	73	70	68
10					80	76	73	70
11						78	75	72
12						81	77	74
13							79	76
14							82	78
15								80
16								82

Tulokset avataan sanallisesti kuntoutusselosteessa tai avoterapiapalautteessa ja lomake GAS 1 laitetaan liitteeksi. Näistä asiakirjoista toimitetaan kopio Kelaan, lähettävälle taholle ja kuntoutujalle.

Lomakkeen alkuun

Tulosta

LIITE 7 Alkukartoitus lomake

Hollola

Hollolan kunta

1 (2)

TYÖLLISYYPALVELUT
ALKUKARTOITUS LOMAKE

Päivämäärä _____

HENKILÖTIEDOT

Nimi _____

Henkilötunnus _____

Osoite _____ Postinumero ja toimipaikka _____

Puhelin _____ Sähköposti _____

Ammatti _____ Ajokortti _____ Auto käytössä Kyllä EiOnko sinulla valmista CV:tä/Ansioluetteloa? Kyllä EiSinulla on oikeus terveydenhoitajan yksilölliseen tarkastukseen. Haluatko mennä? Kyllä Ei

KOULUTUS / TYÖKOKEMUS

Kerro omin sanoin koulutuksista joita olet suorittanut. Peruskoulu, ammatilliset opinnot, kurssit, lupakortti ja myös keskeytyneet opinnot.

Kerro haluaisitko opiskella jotakin? Kerro myös jos et halua.

Kerro omin sanoin, minkälaisesta työstä sinulla on kokemusta, jota haluaisit tehdä:

www.hollola.fi

TAVOITTEET

Kerro omin sanoin allaoleville riveille, minkälaisia tavoitteita sinulla on tulevaisuuden osalta tai merkitse jollakin tavoin allaolevasta listasta sinua kiinnostavia asioita.

Työ

- Päivätyö
- Iltatyö
- Vuorotyö
- Viikonlopputyö
- Hollolassa
- Päijät-Hämeessä
- Lahden seutu

Työkokeilu

Yrittäjyys

- Ammatinvaihto
- Kuntoutuminen
- Eläke
- Kuntouttava työtoiminta
- Kouluttautuminen
- Parantuminen sairaudesta/vaivasta
- Taloudellisen tilanteen parantaminen
- ATK-taitojen lisääminen

TILANNE NYT

Kerro omin sanoin, mikä/mitkä asiat eniten haittaavat elämäsi juuri nyt? Kerro mikä/mitkä asiat ovat niitä, jotka saavat sinut jatkamaan eteenpäin? Tai kerro ihan vaan mitä mieltä olet tästä lomakkeesta, tässä kohtaa sna on vapaa. 😊

LIITE 8 GAS lomake

1/5

TAVOITTEET

Päivämäärä _____

Henkilötiedot

Henkilötunnus _____

Sukunimi ja etunimi _____

Työllisyyspalvelun asiakkuuden tavoite (esim. työ, koulutus, tms.)

--

1. Tavoite

Tarkastelujakso _____

--

Onnistumisen tasot	Asteikko	Arvioinnin/arviointien päivämäärä
	Tavoite saavutettu selkeästi (+2)	
	Tavoite saavutettu hyvin (+1)	
	Tavoitetaso (0)	
	Ei ihan saavutettu tavoitetta (-1)	
	Ei havaittua saavutusta (-2)	

2/5

2. Tavoite

Tarkastelujakso _____._____ - _____._____.

--

Onnistumisen tasot	Asteikko	Arvioinnin/arviointien päivämäärä
	Tavoite saavutettu selkeästi (+2)	
	Tavoite saavutettu hyvin (+1)	
	Tavoitetaso (0)	
	Ei ihan saavutettu tavoitetta (-1)	
	Ei havaittua saavutusta (-2)	

3. Tavoite

Tarkastelujakso _____._____ - _____._____.

--

Onnistumisen tasot	Asteikko	Arvioinnin/arviointien päivämäärä
	Tavoite saavutettu selkeästi (+2)	
	Tavoite saavutettu hyvin (+1)	
	Tavoitetaso (0)	
	Ei ihan saavutettu tavoitetta (-1)	
	Ei havaittua saavutusta (-2)	

3/5

Yhdessä sovitut asiat (toimet, joita tehdään tavoitteiden saavuttamiseksi)

--

Tavoitteiden laadinnassa mukana olleiden tiedot**Asiakkaan allekirjoitus/nimenselvennys**

--

Toivottu yhteydenottotapa ja yhteystieto

--

Vastuuvallmentajan allekirjoitus/nimenselvennys

--

Toivottu yhteydenottotapa ja yhteystieto

--

Muu henkilö allekirjoitus/nimenselvennys

--

Toivottu yhteydenottotapa ja yhteystieto

--

Paikka ja päiväys

--

Pistemäärä

--

T-lukuarvo

--

4/5

Ohjeita lomakkeen käyttöön

Tämä lomake on tarkoitettu Hollolan kunnan työllisyyspalveluiden käyttöön asiakastyössä.

Lomakkeen on tarkoitus auttaa, vuoropuhelussa asiakkaan kanssa sovittavasta, tavoitehakuksessa työllisyyspalveluiden palveluiden toteuttamisessa.

Tavoitteet laaditaan yhteisymmärryksessä vastuuvallmentajan ja asiakkaan kanssa. Paikalla voi olla tarpeen mukaan myös muita tavoitteiden saavuttamisessa tarpeellisia henkilöitä. (esim. puoliso, vanhempi tms.) Asiakkaalla on suurin päätävävalta, osallistujien suhteen.

Tavoitteita laaditaan asiakasta varten, ei työllisyyspalveluita tms. varten.

Päivämäärä 1. sivulla (tavoitteita voidaan myös laatia esim. puhelimesta)

-tavoitteiden laatimisen päivämäärä

Paikka ja päiväys 3. sivulla

-Allekirjoittamisen päiväys ja paikka

Työllisyyspalvelun asiakkuuden tavoite (esim. työ, koulutus, tms.)

-Lyhyt kuvaus, mitä tavoitellaan asiakkuuden aikana. Esimerkkejä: työssäoloehdon täyttyminen, koulutukseen pääsy, vakituinen työpaikka.

1.-, 2.- ja 3. Tavoite

Tarkastelujakso - -

-Tavoitteelle annetaan nimi ja tarkastelujakson päivämäärät.

-Tavoitteiden numerointi ei tarkoita tärkeysjärjestystä.

-Tavoitteiden tulee olla:

- yksilöllisiä, määritettyjä
- mitattavissa
- saavutettavissa
- realistisia, merkityksellisiä, konkreettisia
- mahdollisia aikatauluttaa

Onnistumisen tasot

-Tavoitetaso on ns. 0-taso, joka on realistista saavuttaa. Onnistumisen tasot osoittavat muutosta. Tasoja kuvataan siten, että tasojen välit ovat loogisia ja tasavertaisia. Asiakasta pyydetään kuvaamaan tilannetta, joka kuvaa asteikkoa. Asteikon numeerisia arvoja ei tarvitse asiakkaan kanssa käydä läpi laadinta vaiheessa.

Asteikko
Tavoite saavutettu selkeästi (+2)
Tavoite saavutettu hyvin (+1)
Tavoitetaso (0)
Ei ihan saavutettu tavoitetta (-1)
Ei havaittua saavutusta (-2)

Arvioinnin/arviointien päivämäärä

-Arviointien päivämäärät merkitään tähän. Arviointeja ei ole mielekästä tehdä liian usein. Viimeinen arviointi tehdään viimeistään tarkastelujakson lopussa.

Pistemäärä

-Merkitään saavutettujen onnistumisen tasojen numeeristen arvojen summa.

T-lukuarvo

-Merkitään Pistemäärän mukainen T-lukuarvo, joka katsotaan seuraavan sivun taulukosta.

