

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi

Sosiaalipalvelutyö

2013

Ville Vähämäki

YKSILÖOHJAUKSEN MALLI UUDENKAUPUNGIN VÄLITYÖMARKKINOILLE



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosionomi | Sosiaalipalvelutyö

05.02.2013 | 40+1

Marjatta Hahtola

Ville Vähämäki

YKSILÖOHJAUKSEN MALLI UUDENKAUPUNGIN VÄLITYÖMARKKINOILLE

Tein opinnäytetyöni Uudenkaupungin seudun työttömien koordinoimaan W4Y-hankkeeseen. Uudenkaupungin seudun työttömät on alueellinen yhdistys, jonka piiriin kuuluu Uusikaupunki ja sen ympäristökunnat. Yhdistyksen toiminnan tarkoituksena on työttömien etujen ajaminen, ja se pyrkii omalta osaltaan vähentämään työttömyyttä sekä parantamaan työttömien asemaa. W4Y-hanke toteutetaan yhdessä Uudenkaupungin kaupungin, sekä työ- ja elinkeinotoimiston kanssa. Hanketta rahoittaa Varsinais-Suomen ELY- keskus. Yksi hankkeen tavoitteista vuodelle 2012 oli luoda yksilöohjauksen malli Uudenkaupungin välityömarkkinoille.

Yksilöohjauksen mallin pohjaksi tein kyselyn, jonka yhtenä tarkoituksena oli selvittää yksilöohjauksen prosessin rakennetta välityömarkkinoiden toimijoiden keskuudessa. Toinen kyselyn tarkoitus oli selvittää, missä työntekijät näkevät kehittämisen tarvetta omassa toimipaikassaan ja yleisesti välityömarkkinoilla.

Kysely lähetettiin Vakka–Suomen sosiaalisen työtoiminnan asiantuntijaverkostolle, johon kuuluu työntekijöitä sosiaalisen työtoiminnan ja välityömarkkinoiden saralta. Kyselyn tuloksista muodostui kokonaiskuva ohjaamisen prosessista Uudenkaupungin sekä Vakka–Suomen välityömarkkinoilla. Tulosten pohjalta tein yksilöohjauksen mallin, jota voidaan käyttää muun muassa uusien työtoiminnan ohjaajien perehdytyksessä, sekä apuna kehitettäessä välityömarkkinoiden toimijoiden ohjauskäytäntöjä. Kyselyn tuloksista nousseet kehittämisideat toivat osaltaan esiin ohjausprosessin kehittämisen tarpeen ja tällä tavalla tukivat mallin tekemisen tärkeyttä.

ASIASANAT:

työvoimapalvelut, välityömarkkinat, pitkäaikaistyöttömät

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Social Services | Social Service Work

05.02.2013 | 40+1

Instructor Marjatta Hahtola

Ville Vähämäki

THE MODEL OF INDIVIDUAL GUIDANCE TO THE INTERMEDIATE LABOUR MARKET IN UUSIKAUPUNKI

My degree work was about the W4Y-project, that was coordinated by the Unemployed of the City of Uusikaupunki (Uudenkaupungin seudun työttömät). The Unemployed of the City of Uusikaupunki (Uudenkaupungin seudun työttömät) is a regional association that operates in Uusikaupunki and the neighbouring municipalities. The goal of the association is to improve conditions of the unemployed and reducing unemployment all together. The W4Y-project is carried out together by the city of Uusikaupunki and the employment agency. The project is financed by the ELY-center of Varsinais-Suomi. One of the project's goals to the year 2012 was to create a model of individual guidance to the intermediate labour market in Uusikaupunki.

I did a survey, for the base of the individual guidance, and one of it's goals was to find out about the structure of the individual guidance among the agents of the intermediate labour market. Another goal of the survey was to find out what kind of things the workers want to improve in their own workplace and generally on the intermediate labour market.

The survey was sent to a network of experts of social work activity in Vakka-Suomi. This network includes workers from the area of social work activity and intermediate labour market. The general view of the guidance process on the intermediate labour market in Uusikaupunki/Vakka-Suomi was build up by the results of the survey. I did a model of the individual guidance on the base of the results. The model can be used for the introduction of new work activity instructors and to be a help when developing guidance practice for the intermediate labour market workers. The development ideas that rose from the results of the survey brought forward a need to develop the guidance process and this way supported the importance of the making of the model.

KEYWORDS:

labourservice, intermediate labour market, long-term unemployed

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 TYÖVOIMAPALVELUIDEN JA VÄLITYÖMARKKINOIDEN RAKENNE	7
2.1 Julkisten työvoimapalveluiden rakenne	7
2.2 Välityömarkkinat	8
2.3 Välityömarkkinoiden asiakkaat	9
3 ASIAKKAAN OHJAAMINEN VÄLITYÖMARKKINOILLA	11
3.1 Ohjaamiset perusedellytykset	11
3.2 Asiakkaan motivointi	12
3.3 Palveluohjaus	13
3.4 Työvalmennus	15
4 OPINNÄYTETYÖNI OSANA KEHITTÄMISTOIMINTAA	17
4.1 Tausta & kehittämistehtävä	17
4.2 Kehittämistyön vaiheet	17
4.3 Toimijat	18
4.4 Dokumentointi	19
5 TUTKIMUKSEN KULKU	20
5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	20
5.2 Aineistonkeruumenetelmänä kysely	20
5.3 Aineiston analyysi	22
6 TULOKSET	23
6.1 Sosiaalisen työllistämisen toimipaikat (palvelun tuottajat A-C)	23
6.2 Palvelun tilaajat (TE- toimisto, Sosiaalitoimi, työkyvyn arviointi)	27
7 TULOSTEN YHTEENVETO	31
7.1 Ohjaamisen prosessi	31
7.2 Menetelmät ja asiakkaan ohjaaminen	31
7.3 Toiminnan arviointi ja kehittämissuhteet	32
8 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI	34
9 KEHITTÄMISTYÖN TUOTOS	35

9.1 Asiakassuhteen aloitus	35
9.2 Työvaihe	37
9.3 Asiakassuhteen lopetus	38
LÄHTEET	40

LIITTEET

Liite 1. Yksilöohjauksen malli

KUVAT

Kuva 1. Julkisten työvoimapalveluiden rakenne	8
Kuva 2. Välityömarkkinoiden toimijat	9

KUVIOT

Kuvio 1. Vaikeasti työllistyvät 2006 - 2012 (Valtioneuvoston kanslia Poliitiikka-analyysiyksikkö 2012).	10
---	----

1 JOHDANTO

Suoritin viimeisen harjoitteluni Uudenkaupungin seudun työttömissä vuoden 2012 aikana. Yhdistys koordinoi W4Y-hanketta, jonka puitteissa työttömät työnhakijat ovat voineet sijoittua yhdistykseen työkokeiluun, työharjoitteluun, työelämänvalmennukseen tai palkkatuetuun työhön. Hankkeen kohderyhmänä ovat olleet henkilöt, joilla on syystä tai toisesta vaikeuksia sijoittua avoimille työmarkkinoille. Yksi vuoden 2012 W4Y-projektin tavoitteista oli luoda yksilöohjauksen malli Uudenkaupungin välityömarkkinoille ja siitä tuli myös kehittämistoimintani päämäärä.

Aineisto kehittämistoiminnan tueksi kerättiin lähettämällä kysely Vakka – Suomen sosiaalisen työtoiminnan asiantuntijaverkostolle. Kyselyn tuloksista muokkasin aiempia selvityksiä sekä ohjaamisen teoriaa apuna käyttäen yksilöohjauksen mallin, joka valmistui lopulta syksyllä 2012.

Opinnäytetyöni alussa on katsaus työvoimapalveluihin, sekä välityömarkkinoihin ja sen asiakaskuntaan. Tarkoituksena on antaa lukijalle käsitys siitä, mihin palvelukokonaisuuteen ja asiakasryhmään kehittämistyöni sijoittui. Tämän jälkeen olen koonnut ohjaamisen teoriaa, joka tukee työskentelyä vaikeasti työllistyvien parissa.

Tutkimusosion sekä kehittämistyön kuvauksen olen erottanut toisistaan, jotta lukijalle välittyisi selkeämpi kuva koko prosessista. Lopuksi esittelen yksilöohjauksen mallin, joka on kokonaisuudessaan opinnäytetyöni liitteenä.

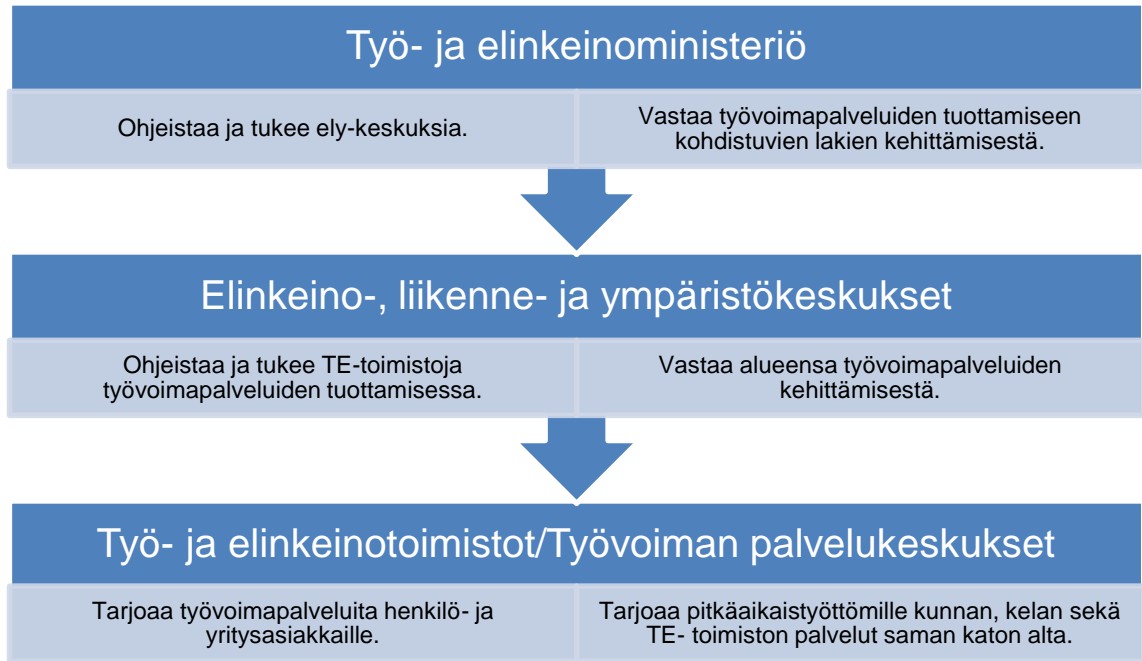
2 TYÖVOIMAPALVELUIDEN JA VÄLITYÖMARKKINOIDEN RAKENNE

2.1 Julkisten työvoimapalveluiden rakenne

Työ- ja elinkeinoministeriö vastaa julkisten työvoimapalveluiden suunnittelusta ja toteutuksesta. Ministeriö vastaa myös työvoimapalveluiden toteuttamiseen liittyvien lakien kehittämisestä. Ministeriö ohjeistaa ja tukee ELY -keskuksia ja niiden kautta TE- toimistoja palveluiden tuottamisessa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012a) ELY- keskusten tehtävänä on edistää alueensa työmarkkinoiden toimivuutta. Sen keskeinen tehtävä on työttömyyden estäminen tarvittavien työvoimapalveluiden saannista huolehtimalla ja tukemalla TE- toimistoja niiden tuottamisessa, sekä vaikuttamalla aluetason kehittämiseen. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2012)

TE- keskuksat tarjoavat julkisia työvoimapalveluita henkilö- ja yritysasiakkaille. Työttömällä työnhakijalla on oikeus tehdä suunnitelma työllistymismahdollisuuksien parantamiseksi TE- keskuksen virkailijan kanssa. Vaikeasti työllistyvien kohdalla tehdään aktivointisuunnitelma, joka sisältää laajan palvelukokonaisuuden, jonka tarkoituksena on tukea henkilöä takaisin työelämään. Työttömyyden pitkittyessä TE- toimisto tarjoaa asiakkaalle tukevia ja töihin pääsyä edistäviä toimenpiteitä. Näitä ovat esim. valmentavat ja ammatilliset työvoimakoulutukset, ammatillisen kuntoutuksen palvelut, työharjoittelu, palkkatuettu työ ja kuntouttava työtoiminta. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2012)

Työvoiman palvelukeskuksat tarjoavat pitkäaikaistyöttömille kunnan, Kansaneläkelaitoksen sekä TE- toimiston palveluita saman katon alta. Asiakkaita varten palvelukeskuksista löytyy työvoimaneuvojan lisäksi terveydenhoitajan, sosiaaliohjaajan sekä psykologin palvelut. Asiakas ohjataan työvoiman palvelukeskuksen joko sosiaalitoimen tai TE- keskuksen kautta. Palvelukeskuksen tarkoituksena on löytää asiakkaalle uusia reittejä pidempiaikaiseen ratkaisuun, kuten työllistymiseen tai ammatilliseen koulutukseen. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2012)



Kuva 1. Julkisten työvoimapalveluiden rakenne

2.2 Välityömarkkinat

Välityömarkkinoiden toiminnan tarkoituksena on parantaa asiakkaan mahdollisuuksia työllistyä avoimille työmarkkinoille, sekä pitää yllä hänen työkuuntoaan ja parantaa sitä. Asiakas voi sijoittua välityömarkkinoille aktiivisen työvoimapolitiikan toimenpiteellä esimerkiksi työelämänvalmennukseen, työharjoitteluun tai palkkatuetuun työhön. Lisäksi asiakas voi sijoittua välityömarkkinoille aktiivisen sosiaalipolitiikan toimenpiteenä esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan tai sosiaalihuoltolain mukaiseen työtoimintaan, jolloin tavoitteena ei välttämättä ole suora työllistyminen avoimille työmarkkinoille, vaan henkilön toimintakyvyn ja elämänhallinnan parantuminen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012b)

Välityömarkkinat koostuvat Uudessakaupungissa kaupungin, ammatillisesti toimivien yhteisöjen (Pajalan toimintakeskus, kierrätyskeskus, nuorten paja), ammatillisesti toimivien järjestöjen (Sinapin siemen, A-kilta, Uudenkaupungin seudun työttömät) sekä muiden työllistävien järjestöjen kokonaisuudesta. (Seija Kohvakka 2011. s.18)

Uudenkaupungin kaupungin tarjoamia välityömarkkinoiden työpaikkoja vaikeasti työllistyville ovat muun muassa kehitysvammaisten avotyötoiminta (Pajalan toimintakeskus), mielenterveyskuntoutujien päivä- ja työtoiminta (Kummeli), kuntouttava työtoiminta kaupungin eri yksiköissä, seurakunnissa, yhdistyksissä ja ostopalvelusopimuksilla eri palveluntuottajilta sekä vajaakuntoisten ja pitkäaikaistyöttömien palkkatukityöllistäminen kaupungin organisaatioon. (Seija Kohvakka. 2011. s.18)



Kuva 2. Välityömarkkinoiden toimijat

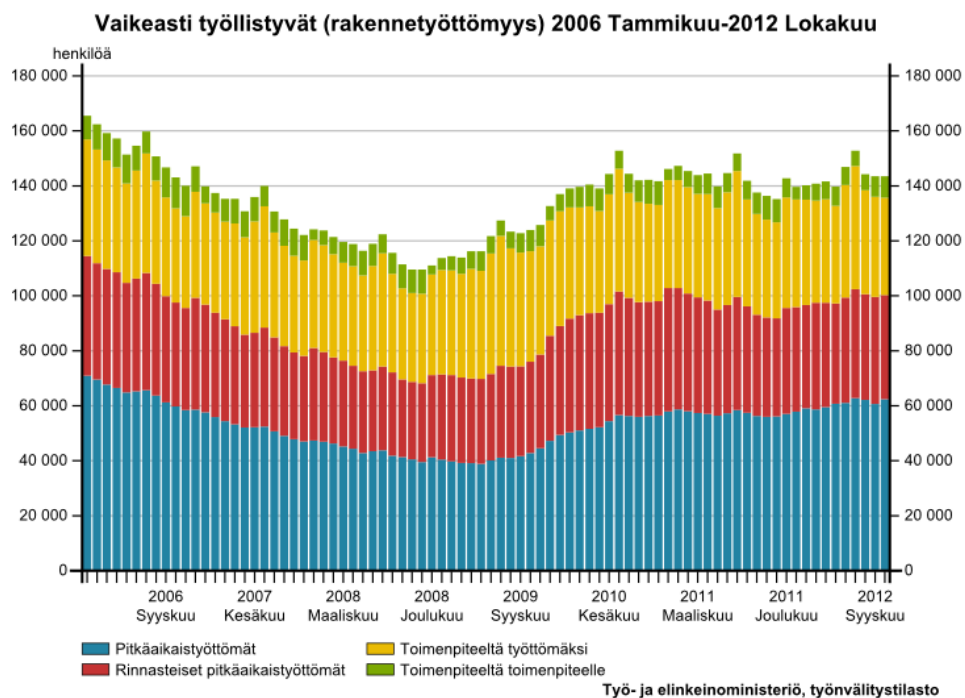
2.3 Välityömarkkinoiden asiakkaat

Välityömarkkinoiden asiakkaat ovat usein vaikeasti työllistyviä. Vaikeasti työllistävällä tarkoitetaan työmarkkinatukeen oikeutettua työtöntä työnhakijaa, joka on saanut työmarkkinatukea työttömyytensä perusteella vähintään 500 päivää, tai jonka oikeus työttömyyspäivärahaan on päättynyt työttömyysturvalain 6. luvun 7 tai 9 § tarkoitetun enimmäisajan johdosta. (Oikeusministeriö 2012)

Useilla vaikeasti työllistyvillä on työttömyyden taustalla tekijöitä, jotka ovat mahdollisesti vielä suurempia ongelmia kuin itse työttömyys. Tällaisen henkilön työ-

listyminen vapaille työmarkkinoille on todellinen haaste ja vaatii oikeanlaista työvoimatoimenpiteiden kohdentamista. Osalle vaikeasti työllistettävistä työllistymisen vapaille työmarkkinoille on lähestulkoon mahdotonta ja tällöin henkilölle voikin olla parhaaksi työllistyä välityömarkkinoille. (Terävä, E; Virtanen, P; Uusi-kylä, P; Köppä, L. 2011. s. 21 – 22)

Vaikeasti työllistyvien määrää kuvaava kaavio tuo esiin sen, kuinka isosta asiakasryhmästä vaikeasti työllistyvien kohdalla puhutaan. Kuvaajasta näkee, että vaikeasti työllistyviä oli lokakuussa 2012 noin 140 000. Näistä henkilöistä noin 40 000 oli ollut jossakin työllistämisen tukitoimenpiteessä ja palannut tämän jälkeen suoraan työttömäksi. (Valtioneuvoston kanslia Poliittika-analyysiyksikkö 2012)



Kuvio 1. Vaikeasti työllistyvät 2006 - 2012 (Valtioneuvoston kanslia Poliittika-analyysiyksikkö 2012).

3 ASIAKKAAN OHJAAMINEN VÄLITYÖMARKKINOILLA

Työllistämistä tukevan ohjaustyön ideana on auttaa asiakasta tiedostamaan omat voimavaransa ja osaamisensa, sekä ohjata häntä suuntaamaan ne työllistymisen edistämiseen. Ohjaaja pyrkii omalla työpanoksellaan vahvistamaan asiakkaan toimintaresursseja ja valmiuksia hallita omaa elämäänsä. Asiakas-suhde perustuu avoimeen dialogiin, jossa työntekijä ja asiakas ovat yhdenvertaisia ja työskentelevät yhdessä saavuttaakseen yhteiset päämäärät. (Tuusa, M. 2000. 38)

3.1 Ohjaamiset perusedellytykset

Norman E. Amundson nostaa ohjaussuhteen luomisen yhteydessä esille Carl Rogersin hahmottelemat ohjauksen perusedellytykset, joita ovat aitous, asiakkaan ehdoton arvostaminen, sekä empaattinen ymmärtäminen. Lisäksi Amundson lisää joustavuuden neljänneksi onnistuneen ohjauksen elementiksi. *Aitous* on kykyä kohdata toinen ihminen läpinäkyvästi ja rehellisesti, ilman puolustusreaktioita ja ennako-odotuksia. Tällöin on mahdollisuus synnyttää ilmapiiri, jossa asiakas uskaltaa jakaa kokemuksiaan avoimesti ilman pelkoa siitä, että tulee leimatuksi. (Amundson.20)

Asiakkaan *ehdoton arvostaminen* tarkoittaa asiakkaan hyväksymistä omana itsenään. Tämä tarkoittaa asiakkaan todesta ottamista, kunnioittamista, hyväksymistä, sekä välittämistä asiakkaan tilanteesta. Tärkeää on huomata, ettei tämä tarkoita asiakkaan kaikkien tekojen hyväksymistä, vaan hänen hyväksymistään ihmisenä, joka voi tehdä virheitä, mutta joka pystyy myös samalla muuttamaan käyttäytymistään. (Amundson.20)

Empaattisella ymmärtämisellä ymmärretään tässä yhteydessä ohjaajan kykyä havainnoida ja tunnistaa asiakkaan tunteita. Tärkeää olisi myös osata pukea asiakkaan tunteet sanoiksi ja osoittaa ymmärrystä ja kunnioitusta näitä tunteita kohtaan. *Joustavuudella* Amundson tarkoittaa ohjaajan tarvetta pystyä itsetutkiskeluun ja tarpeen mukaan muuttaa ja soveltaa omia toimintatapojaan. Jous-

tavuuteen kuuluu myös Amundsonin mukaan kyky käyttää mielikuvitusta ja luovuutta ohjauskäytännöissä, sekä halua olla avoin uusissa tilanteissa. (Amundson.20-21)

3.2 Asiakkaan motivointi

Motivaatiojärjestelmä suuntaa ihmisen käyttäytymistä ja vaikuttaa sekä ihmisen tietoisiin että tiedostamattomiin valintoihin. Motivaatio on siis asia, joka vaikuttaa vahvasti valintoihimme toimia, ja sillä on suuri merkitys esimerkiksi ihmisen työllistymiseen. Jotta asiakkaan motivaatioon voidaan vaikuttaa, tulee ymmärtää millaiset seikat vaikuttavat ihmisen haluun ja valmiuteen muuttaa omia tapojaan. (Koski - Jännes 2008. 7)

Tavoitteet määrittelevät motivaatiota vahvasti. Ilman tavoitteita motivaatiota olisi vaikea suunnata mihinkään. Tavoitteet voivat syntyä fyysisestä tarpeesta, oman toiminnan tuloksena, sosiaalisesta oppimisesta, vuorovaikutuksesta jne. Tavoitteet ovat siis tärkeä osa ohjausprosessia, jolla pyritään muuttamaan asiakkaan käytöstä johonkin suuntaan. Tavoite toimii asiakkaan motivaation tuottajana ja sitä kohti pyritään ohjausprosessin aikana. Tavoite voi esimerkiksi olla työllistyminen avoimille työmarkkinoille. (Koski - Jännes 2008. 7)

Motivaatiosta puhuttaessa nousee esille sisäisen motivaation ja ulkoisen motivaation ero. Sisäinen motivaatio tarkoittaa sitä, että ihminen kokee muutoksen itselleen tärkeäksi. Ulkoinen motivaatio taas on usein pakon sanelemaa. Sisäinen motivaatio on usein paljon tehokkaampaa kuin ulkoinen motivaatio, ja tästä syystä onkin tärkeää juuri vahvistaa asiakkaan sisäistä eli omaa motivaatiota. (Koski - Jännes 2008. 9)

Sisäistä motivaatiota voidaan vahvistaa ottamalla huomioon asiakkaan autonomia sekä sosiaalisen yhteyden ja kompetenssin tarpeet. Autonomialla tarkoitetaan asiakkaan tunnetta siitä, että hän itse päättää omista asioistaan. Sosiaalinen yhteys merkitsee asiakkaan tunnetta saada tukea ajatuksilleen ja tunteilleen hänelle tärkeiltä ihmisiltä ja ryhmiltä. Kompetenssin tarve viittaa haluun

tuntee, että omalla toiminnalla on vaikutusta ja se tuottaa toivottuja tuloksia. (Koski - Jännes 2008. 9)

Ohjausprosessissa asiakkaan sosiaalisen yhteyden tunnetta vahvistetaan osoittamalla empatiaa, kunnioitusta, kiinnostusta ja välttämällä asiakkaan syyllistämistä. Asiakkaan autonomiaa tuetaan tuomalla esiin asiakkaan omia tavoitteita, henkilökohtaisia haluja, tarpeita ja syitä muutokseen. Kompetenssin tunnetta vahvistetaan auttamalla asiakasta määrittelemään realistisia tavoitteita ja odotuksia muutoksen vaikutuksista. Kompetenssin tunnetta voidaan vahvistaa myös vahvistamalla asiakkaan uskoa omiin mahdollisuuksiinsa sekä antamalla myönteistä palautetta. (Koski – Jännes 2008. 9-10)

3.3 Palveluohjaus

Palveluohjausta sisältyy nykyisin suurimpaan osaan aikuissosiaalityötä ja sitä käytetään myös työvoimapalveluiden piirissä. Palveluohjaus voidaan nähdä tapana organisoida palvelujentuottamista taikka tapana suorittaa asiakkaan ohjaamista. Asiakkaan ohjaamisessa palvelukeskeisen työtteen tarkoituksena on kartoittaa asiakkaan tarvitsemat palvelut ja ohjata asiakas näiden palveluiden pariin. Palveluohjausta voi tehdä käytännössä kuka tahansa sosiaalityön parissa työskentelevä, mutta sitä varten on joissakin kunnissa myös palkattu palveluohjaajia. (Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. 7 - 31)

Palveluiden tuottamisen näkökulmasta palveluohjaus voi merkitä esimerkiksi kunnan tapaa tuottaa palvelut. Palveluohjausta käytetään tässä kohtaa apuna, kun suunnitellaan miten ja mitä palveluita kunta tuottaa. Palveluohjauksen yksi keskeisiä ajatuksia on, että ohjaaja pyrkii vahvistamaan asiakkaan omatoimisuutta asteittain niin, että lopulta asiakas tulisi toimeen itsenäisesti ja palveluohjaussuhde voitaisiin lopettaa. Palveluohjauksen kompastuskiveksi voidaan katsoa tilanne, jossa ohjaaja tekee kaikki päätökset asiakkaan puolesta ja näin ollen aktivoimisen sijasta passivoi tätä. (Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. 7 - 31)

Ala-Nikkola ja Valokivi ovat nostaneet omassa tutkimuksessaan yksilökohtaisen palveluohjauksen onnistumisen taustalle tärkeimmiksi tekijöiksi luottamuksellisen asiakassuhteen, asiakkaan ja tämän omaisten elämäntilanteeseen paneutumisen sekä palveluiden suunnitelmallisuuden. (Ala-Nikkola, M. & Valokivi, H. 1997. 21 – 23, 73)

Palveluohjaus voidaan jakaa erilaisiin malleihin sen mukaan millainen työntekijän rooli asiakassuhteessa on. Palveluohjaus voidaan jakaa esimerkiksi perinteiseen, voimavarakeskeiseen ja intensiiviseen palveluohjaukseen. (Suominen, S. & Tuominen, M. 2007.31 - 33)

Perinteisessä palveluohjauksessa ohjaajan tehtäviä ovat muun muassa asiakkaan palvelutarpeen selvittäminen, asiakkaan ohjaaminen tarvittaviin palveluihin, yhteydenpito eri palvelujentuottajien välillä, sekä palveluiden yhteensovittaminen. Perinteisessä palveluohjauksessa ohjaajan ei tarvitse välttämättä luoda intensiivistä suhdetta asiakkaaseen. (Suominen, S. & Tuominen, M. 2007.31 - 33)

Voimavarakeskeisessä palveluohjauksessa korostuu asiakkaan omien voimavarojen etsintä ja tukeminen. Tärkeää on tukeminen ja neuvominen, sekä hyvä suhde asiakkaaseen. Muuten työtehtävät ovat paljolti samoja kuin perinteisessä palveluohjauksessa. Intensiiviseen palveluohjaukseen kuuluu tiivis asiakassuhde, ja palveluohjaaja voi osallistua myös asiakkaan kuntoutukseen esimerkiksi harjoittelemalla sosiaalisia taitoja yhdessä asiakkaan kanssa, sekä osallistua asiakkaan perheen tukemiseen. Muuten tehtävät ovat hyvin samanlaisia kuin edellisissä malleissa. (Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. s.31 - 33)

Palveluohjausprosessi

Palveluohjausprosessi on aina asiakkaasta riippuen hieman erilainen, mutta tiettyjä samankaltaisuuksia voidaan kuitenkin jokaisesta prosessista poimia. Ala-Nikkola ja Sipilä ovat jakaneet prosessin viiteen osaan: asiakkaan valikointiin, asiakkaan palvelutarpeiden arviointiin, palveluiden suunnitteluun ja järjestämiseen sekä seurantaan ja korjaamiseen. Prosessi voidaan myös jakaa kol-

meen osaan, jotka ovat alkuvaihe, työvaihe ja lopetusvaihe. (Suominen, S. & Tuominen, M. 2007.40 - 41), (Ala- Nikkola, M & Valokivi, H. 1997. 24 – 27)

Aloitusvaihe pitää sisällään asiakassuhteen luomisen ja luottamuksen syntymisen. Alussa on tärkeää luoda luottamuksellinen suhde asiakkaaseen. Luottamus asiakkaan ja ohjaajan välillä parantaa ohjauksen onnistumista, kun molemmat osapuolet voivat puhua asioista avoimesti. Alkuvaiheen tarkoituksena on myös luoda kuva asiakkaan tilanteesta, jonka pohjalta voidaan alkaa arviomaan asiakkaan palvelun tarvetta. (Suominen, S. & Tuominen, M. 2007.42), (Ala- Nikkola, M & Valokivi, H. 1997. 73)

Työvaiheessa asiakkaan kanssa sovitaan palvelukokonaisuudesta, ja asiakas ohjataan palveluiden piiriin. Työvaiheen aikana asiakkaan tilannetta tarkastetaan ja tarvittaessa palveluita muutetaan. Tarkoituksena on tukea asiakasta vähitellen omatoimisuuteen, jolloin palveluohjauksen tarve vähenee. (Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. 42 - 43)

Lopetusvaiheessa tärkeää on miettiä onko asiakkaan tilanne niin hyvä, että suhteen lopettaminen on mahdollista. Hyvään asiakassuhteen lopettamiseen kuuluu myös asiakkaan ohjaaminen toisten palveluiden pariin, jos siihen on tarvetta. Tällöin asiakassuhdetta ei tulisi lopettaa seinään, vaan palveluohjaajan tehtävänä on tukea asiakasta siirtymään seuraavan palvelun pariin. (Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. 42 - 43)

3.4 Työvalmennus

Pekkala jakaa ohjauksen työpajoilla työvalmennukseen sekä yksilövalmennukseen. Työvalmennus sisältää ohjauksen (valmentamisen) päivittäisellä tasolla. Valmentaminen tapahtuu työn ja työyhteisön yhteisten sääntöjen ja tavoitteiden avulla. Yksilövalmentaja taas vastaa asiakkaan palveluohjauksesta ja on linkki asiakkaan, työvalmentajan ja muun palvelujärjestelmän välillä. Työpajoilla sovelletaan neljää eri valmennustyyliä, motivoivaa, osallistuvaa, ohjaavaa ja delegoivaa valmennusta. (Pekkala 2005. 26, 31, 38)

Motivoivan valmennuksen tarkoitus on saada asiakas näkemään toiminnan hyödyt ja saada tämä sitä kautta kiinnostumaan toiminnasta. Tämän jälkeen motivoimista jatketaan kannustamalla ja antamalla positiivista palautetta. *Osalistuvassa* valmentamisessa valmentaja osallistuu yhdessä asiakkaan kanssa tämän työtehtäviin ja tukee tätä omilla taidoillaan onnistumaan työtehtävissä. *Ohjaavassa* valmennuksessa keskitytään tukemaan asiakasta tämän työtehtävissä. Tärkeää on antaa positiivista palautetta, jolla parannetaan asiakkaan uskoa suoriutua annetuista työtehtävistä. *Delegoivalla* valmentamisella tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakas suoriutuu itsenäisesti työtehtävistä, jolloin varsinaista tukea työtehtävien suorittamiseen ei enää tarvita ja työvalmentaja keskittyy olemaan esimies. Tällöin asiakkaalle annetaan suurempi vastuu työtehtävistä, ja valmentajan tehtävänä on arvioida työtä ja antaa siitä palautetta. (Pekkala 2005. 39 - 42)

4 OPINNÄYTETYÖNI OSANA KEHITTÄMISTOIMINTAA

4.1 Tausta & kehittämistehtävä

Aloitin harjoittelun tammikuussa ja tutustuin Uudenkaupungin työttömien toimintaan, sekä W4Y- projektiin. Työtehtäviäni mietittäessä esille nousi yksilöohjauksen mallin tekeminen Uudenkaupungin välityömarkkinoille.

Mallin tekeminen oli yksi W4Y- projektin tavoitteista vuodelle 2012 ja sille on katsottu olevan selvä tarve Uudenkaupungin välityömarkkinoilla. Uudenkaupungin välityömarkkinoilta on puuttunut selkeä yhteinen yksilöohjaamisen malli ja tämän mallin on tarkoitus vastata tähän puutteeseen.

Kehittämistehtäväkseni muodostui yksilöohjauksen mallin tekeminen Uudenkaupungin välityömarkkinoille.

4.2 Kehittämistyön vaiheet

Suunnitteluvaihe

Suunnittelimme yksilöohjauksen mallin tekoa yhdessä W4Y - hankkeen hankevastaavan kanssa. Lopulta päädyimme siihen tulokseen, että mallin pohjaksi lähetetään kysely Vakka - Suomen sosiaalisen työllistämisen asiantuntijaverkostolle, ja tulosten tultua alan tekemään mallia niiden pohjalta teoriaa ja aikaisempia selvityksiä hyödyntäen.

Työvaihe

Tein kyselyn toukokuussa 2012 käyttäen apuna laadullisen tutkimuksen menetelmäkirjallisuutta, sekä sosiaalisen työllistämisen käsitteisiin paneutuvia teoksia. Kysely lähetettiin ensimmäisen kerran kesäkuussa 2012 ja toisen kerran heinä- elokuun vaihteessa. Kyselyssä selvitettiin, millainen on eri toimipisteiden ohjauskäytäntö.

Kyselyn tulokset esiteltiin verkostolle palaverissa syyskuussa 2012, ja paikallaloijoilla oli vielä mahdollisuus esittää omia näkemyksiään ja toiveitaan mallin suhteen. Tämän jälkeen aloin työstämään mallia tulosten ja verkoston jäsenien toiveiden pohjalta.

Arviointivaihe

Yksilöohjauksen mallin valmistuttua lokakuussa 2012 lähetin sen tilaajalle (W4Y- hankkeen hankevastaavalle) arvioitavaksi. Tilaaja oli tyytyväinen tuotokseeni, eikä esittänyt suurempia muutosehdotuksia. Esittelin tuotoksen vielä marraskuussa 2012 W4Y- hankkeen ohjausryhmälle. Ohjausryhmän jäsenillä oli tilaisuudessa mahdollisuus esittää muutosehdotuksia, sekä kommentoida mallia. Ohjausryhmä hyväksyi tuotoksen, eikä siihen enää tehty muutoksia.

4.3 Toimijat

Uudenkaupungin seudun työttömät

Uudenkaupungin seudun työttömät on alueellinen yhdistys, jonka piiriin kuuluu Uusikaupunki ja sen ympäristökunnat. Yhdistyksen toiminnan tarkoituksena on työttömien etujen ajaminen, ja se pyrkii omalta osaltaan vähentämään työttömyyttä, sekä parantamaan työttömien asemaa. Toiminnasta vastaa yhdistyksen hallitus, minkä on valinnut jäsenkokous. Yhdistyksen toimintakumppaneita ovat muun muassa Työ- ja elinkeinotoimisto, ELY- keskus ja Vakkaopisto. (<http://www.uusikaupunki.fi/~utyottom/>)

W4Y- hankkeen tiimoilta yhdistys on työllistänyt pitkäaikaistyöttömiä, vaikeasti työllistyviä ja nuoria joilla ei ole työkokemusta. Tarkoituksena on ollut aktivoida näitä ihmisiä ja löytää seuraava askel kohti työelämää. Asiakkaat ovat voineet sijoittua yhdistykseen työkokeiluun, työharjoitteluun, työelämävalmennukseen sekä palkkatuettuun työhön. (<http://www.uusikaupunki.fi/~utyottom/>)

Vakka – Suomen sosiaalisen työllistämisen asiantuntijaverkosto

Vakka – Suomen sosiaalisen työllistämisen asiantuntijaverkosto on perustettu 2009. Verkostoon kuuluu jäseniä Vakka – Suomen alueelta ja jäsenet työskentelevät kaikki sosiaalisen työllistämisen parissa. (Hämäläinen, A. Yhteistyötä ja osaamista – loppuraportti.2009)

Verkoston tavoitteena on kehittää sosiaalisen työllistämisen palveluiden laatua ja tuloksellisuutta, kehittää yhteistyötä tavoitteena kiinteämpi hallintomuoto sekä raportoida työstään ja tuloksista seutukunnan sosiaalijaostosta koostuvalle sosiaalijaostolle. (Hämäläinen, A. Yhteistyötä ja osaamista – loppuraportti.2009)

4.4 Dokumentointi

Kehittämistyön dokumentointi tapahtuu yleensä pöytäkirjoilla ja muistioilla riippuen käsitellyn asian virallisuudesta. Muistio on menetelmistä usein epävirallisempi ja vapaamuotoisempi. Tärkeää on kuitenkin kirjata asiat tarkasti ja virheettömästi. (Repo, I. Nuutinen, T. 2003. 225)

Olen kirjannut tapaamisissa ja sähköpostitse sovitut asiat ylös työkalenteriini, mistä löytyvät kehittämistyön tapaamisten aikataulut, paikat ja tärkeimmät asiat. Jotkin tapaamisista olen lisäksi kirjannut ylös erilliseen muistioon. Olen pyrkinyt kirjaamaan muistiinpanot tarkasti ja selkeästi, jotta niitä on ollut tarvittaessa mahdollisimman helppo käyttää.

5 TUTKIMUKSEN KULKU

5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen ensisijaisena tavoitteena oli tuottaa tietopohja yksilöohjauksen mallin tekemisen avuksi. Toisena tavoitteena oli tuottaa tietoa kehittämistoiminnan tueksi. Lisäksi tutkimus tarkasteli millaisia ohjaamisen menetelmiä toimipaikoissa on käytössä ja millaisena vastaajat näkevät hyvän ohjaajan ominaisuudet. Tutkimuskysymykset olivat:

- Miten ohjausprosessi toteutetaan Uudenkaupungin sosiaalisen työllistämisen/välityömarkkinoiden toimipaikoissa?
- Mitä kehitettävää vastaajat näkevät oman toimipaikkansa toiminnassa?
- Millaisia ohjaamisen menetelmiä toimipaikoissa on käytössä ja millaisiksi työntekijät näkevät hyvän ohjaajan ominaisuudet?

5.2 Aineistonkeruumenetelmänä kysely

Omaksi tutkimusmenetelmäksi valikoitui sähköpostitse lähetetty kysely. Kyselyä voidaan käyttää sekä kvalitatiivisessa että kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Oma kyselyni edustaa enemmän kvalitatiivista tutkimusotetta, koska kysymykset ovat avoimia eikä vastauksia muunneta numeraaliseen muotoon. (Hirsijärvi, ym. 2004. 182 - 183)

Kysymysten tarkalla suunnittelulla parannetaan kyselyn laatua ja vastausprosenttia, vaikkakin vastausten määrään vaikuttaa yleensä eniten kyselyn aihe. Hyvän kyselyn perustana voidaan pitää kyselyn selkeyttä ja ymmärrettävyyttä. Kysymysten tulee olla yksiselitteisiä ja vastaajille ymmärrettäviä. (Hirsijärvi, ym. 2004. 187 - 191) Pysin tekemään oman kyselyni edellä mainittujen kriteerien mukaisesti. Lisäksi pyysin omasta kyselylomakkeestani kommentit sekä ohjaavalta opettajalta, että toimeksiantajan edustajalta. Lisäksi lähetin saatetekstin

toimeksiantajan arvioitavaksi ennen kyselyn lähettämistä. Näillä toimilla olen pyrkinyt varmistamaan kyselyn laadun.

Avoimien kysymysten hyvänä puolena voidaan pitää vastaajan mahdollisuutta vastata kysymyksiin omalla tavallaan. Lisäksi vastausvaihtoehtojen puute saa vastaajan ajattelemaan vastauksia tarkemmin oman näkökantansa ja tietämyksensä mukaan. Toisaalta tätä voidaan pitää huonona puolena, koska tuloksista tulee kirjavaa, luotettavuudeltaan kyseenalaista ja vaikeaa analysoida. (Hirsijärvi, ym. 2004. 190) Kyselyni koostuu seitsemästä avoimesta kysymyksestä, jotka pyrkivät selvittämään millainen on ohjausprosessi kyseisillä toimipaikoilla ja mitä menetelmiä ohjauksen apuna käytetään.

Kysely lähetettiin Vakka – Suomen sosiaalisen työllistämisen asiantuntijaverkoston jäsenille, yhteensä 27 hengelle. Vastaajajoukko oli tarkoituksella valikoitu, ja se koostui sosiaalisen työtoiminnan ammattilaisista. Tällä pyrittiin parantamaan vastausten laatua ja sitä kautta hyödynnettävyyttä. Vastaajat valitsi W4Y- projektin vetäjä, joka itsekin kuuluu asiantuntijaverkostoon.

Kysymykset olivat:

- Miten asiakkaan ohjaaminen toteutetaan toimipaikassanne käytännössä?
- Millaisia erilaisia ohjauksen menetelmiä toimipaikassanne on käytössä?
- Mitkä ohjausmenetelmät toimivat mielestäsi hyvin käytännössä?
- Miten sinä ohjaajana arvioit ohjausmenetelmien toimivuutta ja onnistumista? Entä onko teillä käytössänne yleisiä onnistumisen mittareita?
- Miten itse kehittäisit toimipisteesi ohjauskäytäntöä?
- Mitkä ovat mielestäsi hyvän ohjaajan ominaisuudet?
- Mitä muita näkökulmia haluaisit tuoda esille liittyen ohjauksen toteutukseen toimipaikassanne?

5.3 Aineiston analyysi

Käytin analyysin teoriapohjana Eskolan & Suorannan julkaisua Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Kirjan sivuilla 138 – 208 käsitellään laadullisen aineiston analyysia. Pyrin toteuttamaan aineistoni analyysin sillä idealla, että se palvelisi analysoituna mahdollisimman hyvin tutkimuksen tarkoitusta.

Analysoin aineistoa teemoittamalla. Teemat muodostin yhdistelemällä kyselyn kysymykset tutkimuskysymyksiä vastaaviin kokonaisuuksiin. Teemoja muodostui lopulta kolme kappaletta.

Jaottelin vastaukset aluksi kahteen ryhmään sen mukaan mistä toimipaikasta ne olivat tulleet. Kolme vastauksista oli tullut sosiaalisen työllistämisen toimipaikoista, ja kolme muuta tahoilta, jotka ohjaavat asiakkaan sosiaalisen työllistämisen piiriin. Jaottelu oli tarpeen, jotta tulosten analyysivaiheessa sosiaalisen työllistämisen toimipaikkojen vastaukset eivät sekoittuisi lähettävän/ohjaavan tahon vastauksiin.

Vertailin aluksi sosiaalisen työllistämisen toimipaikkojen vastauksia keskenään, ja pyrin muodostamaan näistä selkeän kokonaiskuvan. Tämän jälkeen vertailin sosiaalisen työllistämisen tuloksia palvelun tilaajan vastauksiin, ja etsin eroavaisuuksia sekä yhtäläisyyksiä. Lopuksi kokosin vastaukset yhteen ja muodostin niiden perusteella kokonaiskuvan yksilöohjaamisen prosessista Uudenkaupungin välityömarkkinoilla.

6 TULOKSET

6.1 Sosiaalisen työllistämisen toimipaikat (palvelun tuottajat A-C)

Ohjaamisen prosessi Uudenkaupungin seudun sosiaalisen työllistämisen toimipaikoissa.

Vastaajan A mukaan ohjausprosessi piti sisällään seuraavat vaiheet/toimenpiteet:

1. Päätöksen kuntouttavan työjakson aloittamisesta.
2. Opastuksen työpaikan sääntöihin ja työtehtäviin.
3. Yksilöllistä ohjausta ja työnopastusta asiakkaan tarpeiden mukaan.

Vastaajan B mukaan ohjausprosessi piti sisällään seuraavat vaiheet/toimenpiteet:

1. Asiakas tulee toimipaikan asiakkaaksi TE- toimiston taikka vammaispalveluohjaajan lähettämänä.
2. Asiakkaan henkilökohtaiset suunnitelmat ja tavoitteet toimivat ohjaamisen perustana, henkilökunta pohtii yhdessä tapoja saavuttaa tavoitteet ja omaohjaaja huolehtii niiden toteutumisesta ja pitää yhteyttä asiakkaan verkostoon.
3. Tilannekartoituspalavereja ja jatkosuunnitelman tekeminen lähettävän tahon kanssa, tarvittaessa myös asiakkaan muu verkosto mukana.

Vastaajan C mukaan ohjausprosessi sisälsi seuraavat vaiheet/toimenpiteet:

1. Perehdytys, asiakas perehdytetään työtehtäviin. Apuna toimii vanha työntekijä, joka opastaa uutta työntekijää sekä perehdytyskansio. Perehdytys sisältää tutustumisen eri toimintapisteisiin sekä eri työvaiheiden opetteluun.

2. Henkilökunnan kokoukset, työpisteiden viikoittain ja koko henkilöstön kerran kuussa. Henkilökohtaiset keskustelut ja opastus päivittäin asiakkaan ja ohjaajan välillä. Keskustelu ja opastaminen tapahtuvat tilanteen mukaan kasvotusten, puhelimitse, tekstiviestillä taikka sähköpostilla.
3. Työtehtävien opettaminen, vanhempi työntekijä tai ohjaaja opettaa uutta työntekijää.

Menetelmät ja asiakkaan ohjaaminen.

A

Ohjauksen menetelmistä vastaaja nostaa esille yksilöohjauksen, jota annetaan tarpeen mukaan, sekä erilaisia työnohjausmenetelmiä, kuten ohjeistaminen, mallintaminen ja rinnalla tekeminen. Varsinaista palveluohjausta ei vastaajan mukaan toimipaikassa tehdä, mutta asiakkaat ohjataan tarpeen mukaan heidän tarvitsemien palveluiden piiriin. Toimiviksi menetelmiksi vastaaja nostaa mallintamisen ja yhdessä tekemisen etenkin kokoonpanotöissä.

Vastaajan mukaan hyvän ohjaajan ominaisuudet pitävät sisällään asiakkaan tukemisen, kuuntelemisen, rohkaisemisen sekä työtehtävien hallitsemisen.

B

Ohjaamisen menetelmiksi vastaaja mainitsee verkostotyön, joka pitää sisällään palaverieja asiakkaan ja tämän verkoston kanssa, yksilö- ja ryhmäohjauksen työtehtäviin liittyen, sekä erilaiset työopastus menetelmät, kuten työvaiheiden opettamisen ja mallintamisen (ohjeet kirjallisina ja kuvallisina).

Hyvinä ohjaajan ominaisuuksina vastaaja pitää ennakkoluulottomuutta, sitkeyttä, pitkäjänteisyyttä, avoimuutta, rauhallisuutta, johdonmukaisuutta, tasapuolisuutta ja luotettavuutta.

C

Ohjauksen menetelmiksi vastaaja mainitsee yksilöohjauksen, mestari kisälli parityöskentelyn, tiimityön sekä W4Y- projektissa käytetyn yksilöllisen urasuunnit-

teluprosessin. Lisäksi itsenäistä työskentelyä tuetaan vastaajan mukaan työtehtävien kirjallisilla ohjeilla.

Vastaajan mukaan toimivat menetelmät eroavat asiakkaiden välillä ja riippuvat jokaisen yksilöllisistä tarpeista. Esimerkeiksi toimivista menetelmistä vastaaja nostaa parityöskentelyn työtehtäviä opeteltaessa, yksilöohjauksen työuran suunnittelussa sekä tiimityön toimipaikan päivittäisessä toiminnassa. Lisäksi vastaaja painottaa yksilöllisen tuen ja asiakkaan motivoimisen merkitystä työjakson onnistumisen kannalta.

Hyviksi ohjaajan ominaisuuksiksi vastaaja nostaa suunnitelmallisuuden, pitkäjänteisyyden, kuuntelutaidon, empatiakyvyn sekä hyvät vuorovaikutustaidot.

Toiminnan arviointi ja kehittämisehdotukset.

A

Toimintaa arvioidaan vastaajan mukaan arviointilomakkeilla, joilla tehdään yksilöarviointeja pyydettyä. Yleisellä tasolla arvioinnin mittarina toimii poissaoloprosentti.

Vastaaja kehittäisi toimipisteensä toimintaa seuraavilla toimilla: Lisäämällä asiakassuhteen alkuun alkukeskustelun, sekä tavoitteiden laatimisen aktivointisuunnitelman lisäksi. Jakamalla kuntoutusjakson periodeihin, joiden välissä arvioitaisiin kulunutta jaksoa ja keskusteltaisiin tulevan jakson tavoitteista. Keskitymällä entistä enemmän yksilöohjaukseen, minkä avulla saataisiin paremmin asiakkaan toiveet ja tarpeet selville. Näiden kautta voitaisiin vastaajan mukaan luoda portaittainen tavoiteasettelu ja selkeä päämäärä kuntoutusjaksolle. Myös kattavampaa palveluohjauksen mallia tarvittaisiin vastaajan mukaan asiakkaan ongelmien ratkaisemiseksi.

B

Vastaajan mukaan ohjauksen onnistumista arvioidaan käytännön kautta. Toimipistettä vastaaja kehittäisi lisäämällä yksilöohjausta, sekä kehittämällä työssä tarvittavia apuvälineitä.

C

Vastauksesta nousi esille, että toimipisteen toteuttamassa W4Y- hankkeessa toimintaa arvioitiin asiakkaalta saadun palautteen osalta. Asiakkaalta kysyttiin palautetta toiminnasta (työjaksosta), sen vaikutuksista ja omasta onnistumisesta. Lisäksi hankkeessa seurattiin asiakasmäärää ja heidän jatkotoimenpiteiden luonnetta (jatkuiko työttömyys, työllistykö, saiko opiskelupaikan jne.).

Vastaajan mukaan toiminnan onnistumista mitataan usein asiakkaan työllistymisen, koulutukseen pääsyn tai uuden työllistymistoimenpiteen alkamisen näkökulmasta. Vastaajan mukaan mittareina voisi toimia myös asiakkaan osallisuuden sekä vuorovaikutuksen lisääntyminen. Tärkeää on myös vastaajan mukaan, että asiakas pystyy päivittämään tämän hetkiset työllistymismahdollisuutensa ja tekemään suunnitelmia työelämän jatkon kannalta. Vastaajan mukaan on muistettava, että toimintaa arvioitaessa on otettava huomioon lukuisia eri näkökulmia, kuten asiakkaan, palvelun tuottajan ja palvelun tilaajan tavoitteet. Vastaaja näkeekin tärkeäksi kehittää yhteistä alueellista toiminnan arviointia ja katsoo sen parantavan tulosten vertailukelpoisuutta.

Toimipisteensä toimintaa vastaaja kehittäisi lisäämällä pidempiaikaisten ohjaajien määrää. Vastaajan mukaan työvalmennustoimintaa ei saada tarpeeksi laadukkaaksi ja jatkuvaksi, koska henkilökuntaa ei ole työmäärään nähden riittävästi. Tämä johtuu hänen mukaansa muun muassa siitä, että palkkatukijaksot ovat liian lyhyitä, jolloin henkilölle ei ole mahdollista järjestää tarvittavaa koulutusta. Lisäksi yhdistyksen rahalliset resurssit eivät riitä henkilöiden kouluttamiseen.

Vastaajan mukaan henkilöille jotka tulevat toimintaan lyhytaikaisiksi ohjaajiksi, esimerkiksi mestari-kisälli -malliin, olisi hyvä järjestää lyhyt koulutus aiheesta. Hänen mukaansa tarvittaisiinkin ohjaustyöstä lyhyt perehdytysmateriaali, jota voitaisiin käyttää lyhytaikaisia ohjaajia perehdytettäessä. Vastaajan mukaan koulutukset voisivat olla yhteisiä eri toimipisteiden kanssa, jolloin saataisiin aikaan myös verkostoitumista, joka lisäisi toimipisteiden tunnettavuutta ja olisi hyödyllistä kuntoutettavien jatkosuunnitelmien kannalta.

Vastaaja lisäisi mestari-kisälli -työskentelyä ja hänen mukaansa sen toteutusta tulisi huomioida enemmän myös toiminnan järjestämisessä ja toimitiloissa.

6.2 Palvelun tilaajat (TE- toimisto, Sosiaalitoimi, työkyvyn arviointi)

Ohjaamisen prosessi TE- toimistossa.

Ohjauksen prosessi piti sisällään seuraavat toiminnot:

1. Alkuselytys asiakkaan tilanteesta. Käydään läpi asiakkaan pohjakoulutus, myös keskeytyneet opinnot. Selvitetään asiakkaan työ/yleiskunto (työkyvyn arviointi).
2. Asiakassuunnitelman laadinnan, johon sisältyy muun muassa mahdollisen työtoimintapaikan/työharjoittelupaikan tavoitteet. Asiakkaan työkuunto määrittelee pitkälti haetaanko työtoimintapaikkaa, kursseja, koulutusta vai pajamaista toimintaa. Suunnitelmaan sisältyy tarvittaessa työkyvyn selvitys ja ammatinvalinnan ohjaus. Suunnitelma tehdään yleensä 3kk jaksolle kerrallaan.
3. Suunnitelman laadinnan jälkeen ohjaaja käy asiakkaan kanssa tutustumassa asiakasta kiinnostaviin työtoimintapaikkoihin, joista hän valitsee itseään eniten kiinnostavan ja palvelevan paikan. Riippuen asiakkaan tarpeesta ja toimipaikan omista ohjaajista asiakasta käydään säännöllisesti katsomassa, ja työtoiminnan sujumista seurataan.
4. Suunnitelman tarkastus tehdään noin kuukausi ennen jakson päättymistä. Tarkastusta edeltää asiakkaan arviointi toimipaikalla. Arvion tarkoitus on selvittää työtoiminnan sopivuus, mielekkyys ja asetettujen tavoitteiden toteutumisen aste. Asiakkaan kanssa tehdään jatkosuunnitelma eli jatkuuko työtoiminta samassa paikassa ja samoin tavoittein vai onko tarvetta tehdä muutosta.

Menetelmät ja asiakkaan ohjaaminen TE- toimistossa.

Vastaaja nostaa esille, että asiakkaat ovat kuntouttavassa työtoiminnassa, joten vain sellaiset työtoimintapaikat tulevat kysymykseen, missä ohjaustyötä pystytään tekemään.

Vastaajan mukaan asiakassuhteessa ensisijaisen tärkeää on luoda luottamuksellinen suhde asiakkaaseen. Asiakkaan ongelmat käydään läpi yhdessä keskustellen, ja yhdessä laaditaan realistiset tavoitteet ongelmien ratkaisemiseksi. Pääpaino on myönteisessä ja asiakasta kunnioittavassa asenteessa. Lisäksi vastaaja painottaa uskoa asiakkaan omiin kykyihin, ja aitoa kiinnostusta häntä kohtaan.

Vastaajan mukaan hyvän ohjaajan ominaisuuksia ovat myönteisyys, asiakkaan hyväksyminen ja ihmisistä aidosti kiinnostuminen.

Toiminnan arviointi ja kehitysehdotukset TE- toimistossa.

TE- toimistossa toimintaa arvioidaan kansainvälistä gas- arviointia apuna käytäen.

Vastaajan mukaan toiminnan kehittämistä tehdään yhteistyökumppanien kanssa, eikä parasta mahdollista käytäntöä ole vielä saavutettu. Lisäksi yhteistyötä eri toimijoiden välillä pitäisi parantaa, jotta asiakkaan tilanteeseen pystyttäisiin puuttumaan paremmin. Salassapitovelvollisuus haittaa vastaajan mukaan selvästi yhteistyötä, koska asiakkaan ongelmista ei saa avoimesti puhua eri toimijoiden, kuten TE- keskuksen ja työtoimintapaikan välillä. Vastaaja kysyykin, miten asiakasta voidaan tukea parhaalla mahdollisella tavalla, jos työtoimintapaikan ohjaajilla ei ole tietoa kaikista asiakkaan ongelmista.

Ohjaamisen prosessi kunnan sosiaalitoimessa.

Vastaajan mukaan asiakasprosessi sisälsi seuraavat vaiheet:

1. Asiakkaan tapaaminen sosiaalitoimistossa
2. Tapaaminen TE- toimistossa ja suunnitelman teko
3. Sopimuksen teko työpaikassa, työn aloittaminen/perehdytys

4. Välitapaamiset, tarvittaessa myös TE- toimistossa, jatkuva seuranta työpaikalla

Menetelmät ja asiakkaan ohjaaminen kunnan sosiaalitoimessa.

Vastaajan mukaan ohjaus tapahtuu aina yksilöllisesti. Ohjauksen tulee olla hänen mukaansa kannustavaa, ja työntekijän tulee löytää asiakkaan realistiset voimavarat ja tukea asiakasta päämääriä kohti. Lisäksi vastaaja nostaa esille, että tavoitteeseen päästään pienin askelin.

Hyviksi ohjaajan ominaisuuksiksi vastaaja nostaa läsnä olemisen, kuuntelemisen ja idearikkautta.

Toiminnan arviointi ja kehitysehdotukset kunnan sosiaalitoimessa.

Toimintaa arvioidaan vastaajan mukaan oman työn arvioinnin sekä sen, miten asiakkaiden tilanne on edistynyt. Vastaaja kehittäisi toimintaa parantamalla informaatiota.

Ohjaamisen prosessi työkyvyn arvioinnin yhteydessä.

Vastaaja toimii terveydenhoitajana ja hänen tehtäviinsä kuuluu työttömien työkyvyn arviointi. Arvioinnin tilaa TE- toimisto. Asiakasprosessi sisälsi työkyvyn arvioinnin yhteydessä seuraavat vaiheet:

1. TE- toimisto varaa ajan asiakkaalle.
2. Käydään läpi asiakkaan elämäntilanne ja siihen vaikuttaneet asiat. Asiakasta ohjataan terveytensä ylläpitämisessä, sairauksien hoidossa ja muihin elämäntilanteeseensa vaikuttaviin akuuttien asioiden hoidossa.
3. Terveystarkastuksesta annetaan kirjallinen lausunto TE- toimistoon. Asiakkaan kanssa laaditaan jatkosuunnitelma tarvittavista toimista ja usein myös varataan seuraavat käynnit esim. laboratorioon ja lääkärille.
4. Terveystarkastaja osallistuu tarvittaessa asiakkaan palavereihin TE- toimiston kanssa, jos tarvetta. Asiakkaan kanssa sovitaan uusintakäynti, tai

terveydenhoitaja seuraa asiakkaan tilannetta potilastiedoissa taikka soittamalla hänelle.

Menetelmät ja asiakkaan ohjaaminen työkyvyn arvioinnin yhteydessä.

Vastaaja nosti esille palveluohjauksellisen työtteen ja seurannan. Palveluohjauksellinen työote piti sisällään edellä mainittuja toimia, kuten asiakkaan ohjauksen jatkotutkimuksiin, jatkosuunnitelman laadinnan sekä asiakkaan tilanteen seurannan jne.

Hyviksi menetelmiksi vastaaja nostaa esille seuraavia menetelmiä: keskustelu ja vastavuoroisuus, tilanteen laaja-alainen tarkastelu sekä tiedolla ohjaus, ammattihenkilön antama tieto asiakkaan tilanteesta auttaa asiakasta itseään arvioimaan omaa tilannetta.

Vastaajan mukaan hyvän ohjaajan ominaisuuksiin kuuluu asiakkaan arvostaminen ja kunnioittaminen oman elämänsä haltijana, hyvät vuorovaikutustaidot, sekä riittävä ammatillinen osaaminen ja priorisointikyky.

Toiminnan arviointi ja kehitysehdotukset työkyvyn arvioinnin yhteydessä.

Toimintaa arvioidaan vastaajan mukaan asiakkaalta saadun palautteen perusteella. Lisäksi seurataan asiakkaan terveydentilaa/elintapojen muutosta ja mahdollisen eläkehaun edistymistä.

Kehittämissuhteita vastaaja ei ollut kirjoittanut yhtään kappaletta.

7 TULOSTEN YHTEENVETO

7.1 Ohjaamisen prosessi

Vastauksista nousi esille palvelun tilaajien ja tuottajien erilaiset roolit asiakkaan ohjaamisen prosessissa. Palvelun tilaajien näkökulmasta ohjausprosessi painottui asiakkaan tilanteen arviointiin, asiakassuunnitelman laadintaan ja päivittämiseen sekä jatkosuunnitelman tekemiseen. Palvelun tuottajien näkökulmasta ohjausprosessi painottui asiakkaan työjakson onnistumisen tukemiseen muun muassa työnopastusmenetelmien (työvalmennuksen) sekä yksilöohjauksen keinoin. Vastaajien erilaiset roolit ohjausprosessissa tulivat siis selkeästi esille ja muodostivat yhdessä kuvan asiakkaan ohjaamisen prosessista Uudenkaupungin/Vakka – Suomen välityömarkkinoilla.

7.2 Menetelmät ja asiakkaan ohjaaminen

Asiakkaan ohjaaminen toteutetaan palvelun tilaajien mukaan yksilöllisesti sekä asiakasta kunnioittavasti. Tilaajien mukaan on tärkeää, että asiakkaaseen luodaan luottamuksellinen suhde, ja asiakkaan ongelmiin etsitään realistisia ratkaisuja yhdessä asiakkaan kanssa. Tärkeää on tilaajien mukaan myös löytää asiakkaan omat voimavarat ja tukea tätä kohti päämäärää.

Palvelun tuottajien toimipaikoissa ohjaus toteutetaan käyttämällä apuna seuraavanlaisia menetelmiä: yksilöohjausta, palveluohjausta, erilaisia työnopastusmenetelmiä (työvalmennusta), ryhmäohjausta, tiimityötä, asiakkaan motivoimista sekä W4Y- projektissa yksilöllistä uraohjausprosessia. Lisäksi vastauksissa nousi esille, että menetelmä tulee aina valita asiakkaan tarpeiden mukaan ja toimivat menetelmät vaihtelevat eri asiakkaiden välillä.

Palvelun tilaajien ja tuottajien vastaukset erosivat toisistaan kysyttäessä ohjauksen menetelmiä. Palvelun tilaajat nostivat esille suuremmassa määrin hyvän ohjaussuhteen taustalla vaikuttavia tekijöitä, kuten luottamuksen työntekijän ja

asiakkaan välillä. Palvelun tuottajat keskittyivät vastauksissaan taas tuomaan esille erilaisia ohjauksen menetelmiä, mutta jättivät asiakassuhteen taustalla olevat tekijät vähemmälle huomiolle.

Sekä palvelun tilaajat että tuottajat nostivat esille seuraavia hyvän ohjaajan ominaisuuksia: kannustava, hyväksyvä, myönteinen, empatiakykyinen, ennakkoluuloton, idearikas, tasapuolinen, hyvät vuorovaikutustaidot omaava, aidosti ihmisistä kiinnostunut sekä asiakasta kunnioittava.

7.3 Toiminnan arviointi ja kehittämisehdotukset

Palvelun tuottajien mukaan toimintaa arvioitiin asiakkailta saadun palautteen ja arviointilomakkeiden avulla. Lisäksi työntekijät arvioivat toimintaa asiakkaan työpaikalla viihtymisen ja edistymisen näkökulmasta, sekä asiakkaan jatkon kannalta. Asiakkaan jatkotilannetta seurataan muun muassa katsomalla työllistykö asiakas toimenpiteen jälkeen vai jatkuuko hänen työttömyytensä. Palvelun tilaajien vastauksista nousi esille lisäksi kansainvälisen gas- arvioinnin käyttö.

Palveluiden tuottajien kehittämisideat jakaantuivat toimipisteen ohjausprosessin kehittämiseen ja toiminnan tulosten arvioinnin kehittämiseen. Toiminnan tulosten arviointia voisi kehittää vastaajien mukaan lisäämällä onnistumisen mittareiksi asiakkaan osallisuuden ja vuorovaikutuksen lisääntymisen. Esille nousi myös, että toimintaa arvioitaessa on otettava esille kaikkien osapuolien näkökulmat, palvelun tilaajan ja tuottajan, sekä asiakkaan näkökulmat. Tärkeää olisi lisäksi vastausten mukaan saada aikaiseksi yhteinen alueellinen arviointimalli, jonka avulla saavutettaisiin tulosten parempi vertailukelpoisuus.

Toimipisteensä ohjausprosessia vastaajat kehittäisivät keskittymällä enemmän yksilöohjaukseen ja lisäämällä pidempiaikaisten ohjaajien määrää. Näin saataisiin vastaajien mukaan paremmin asiakkaiden tarpeet esille ja tätä kautta työjakson tavoitteet vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita. Tämä nostaisi vastaajien mukaan myös toiminnan laatua.

Vastauksista nousi esille myös lyhytaikaisten ohjaajien kouluttaminen. Kolmannen sektorin toimijoilla ei ole mahdollisuuksia palkata tarpeeksi ohjaajia, joten ohjauksesta vastaa usein kauemmin työtoiminnassa mukana ollut henkilö. Näille henkilöille tulisi vastaajan mukaan järjestää lyhyt koulutus ohjaustyöstä ja tämän avuksi vastaaja toivoisikin perehdytysmateriaalia ohjaamisesta.

Lisäksi vastauksista nousi esille ohjausprosessin kehittäminen lisäämällä sen alkuun alkukeskustelun ja suunnitelman laadinnan työjaksolle. Asiakkailla on tullessaan esimerkiksi aktivointisuunnitelma, mutta vastaajan mukaan tämän lisäksi olisi hyvä lisätä edellä mainitut toimet ohjausprosessin alkuun. Työjakson voisi myös vastaajan mukaan jakaa periodeihin, joiden välissä suoritettaisiin väliarviointia ja keskusteltaisiin tulevan jakson tavoitteista.

Palvelun tilaajat kehittäisivät toimintaa parantamalla informaatiota. Lisäksi tilaajien vastauksista nousi esille, että salassapitovelvollisuus estää tilaajia kertomasta tärkeää informaatiota palvelun tuottajille. Vastaaja kysyykin, miten asiakasta voidaan tukea parhaalla mahdollisella tavalla, kun työtoimipaikan ohjaaja ei ole tietoinen kaikista asiakkaan ongelmista.

Kyselyn tuloksista käy hyvin selville, missä kehittämistyötä tarvittaisiin Uudenkaupungin sosiaalisen työtoiminnan saralla. Tulokset tukivat myös yksilöohjauksen mallin tekemisen tarpeellisuutta tuodessaan esille ohjausprosessin kehittämisen tarpeen. Malli voi toimia apuna perehdytettäessä lyhytaikaisia ohjaajia tai apuna toimipisteen ohjausprosessin uudelleen järjestämiselle.

8 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI

Laadullisen tutkimuksen arvioinnissa on kyse pitkälti tutkimusprosessin luotettavuudesta. Luotettavuutta mittaa tutkimusprosessin laatu ja läpinäkyvyys, eli kuinka tarkasti ja totuudenmukaisesti tutkimusprosessi on kuvattu. (Eskola & Suoranta 2005. 212 - 213) Olen itse pyrkinyt kuvaamaan prosessin mahdollisimman tarkasti ja selittämään omien valintojeni taustat. Tutkimukseni tarkoitus oli tuottaa tietoa kehittämistoiminnan tueksi ja olen pyrkinyt tuomaan sen esille tutkimustekstissäni.

Tutkimuksen luotettavuutta lisää käytetyn teorian, tutkimuksen teon ja tutkimuksen tulosten sopusointu, aineiston ja tehtyjen tulkintojen yhteneväisyys sekä aineiston ja tehtyjen tulkintojen ristiriidattomuus. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan lisätä muun muassa indikaattoreita vaihtamalla, useammalla havaintokerralla sekä useampaa havainnoitsijaa käyttämällä. (Eskola & Suoranta 2005. 212 – 213)

Olen pyrkinyt valitsemaan teorian niin, että se tukee tutkimuksen tekoa sekä tulosten hyödynnettävyyttä. Aineiston käsittelyssä pyrin pitämään vastaukset mahdollisimman paljon siinä kielimuodossa, kuin ne vastauksissa olivat. Kysely lähetettiin pienelle joukolle alan asiantuntijoita ja lisäksi vastauksia saatiin vain 6 kappaletta, tästä syystä tutkimusaineisto oli hieman suppea. Tutkimusaineistoa olisi voinut täydentää esimerkiksi haastattelulla, jos aikaa ja resursseja olisi ollut enemmän käytettävissä. Tämä olisi täydentänyt nyt kerättyä aineistoa ja parantanut tutkimuksen laatua, sekä tulosten hyödynnettävyyttä.

9 KEHITTÄMISTYÖN TUOTOS

Olen jakanut yksilöohjausprosessin kolmeen kokonaisuuteen: asiakassuhteen aloitukseen, työvaiheeseen ja asiakassuhteen lopetukseen. Kaikki vaiheet ovat onnistuneen asiakasprosessin suhteen yhtä tärkeitä, ja ilman niiden läpi käymistä asiakasprosessi jää vaillinaiseksi. Vaiheiden kuvaukset pitävät sisällään ohjaajan tehtävät kussakin vaiheessa, sekä käytössä olevia menetelmiä, joita ohjaaja voi käyttää osana ohjausprosessia.

Mallin teossa olen käyttänyt kyselyni tuloksia, aikaisempia selvityksiä aiheesta, sekä ohjaamisen ja menetelmäosaamisen teoriaa. Käytetyt teokset löytyvät lähdeluettelosta ja teoria teoriaosuudesta kappaleesta neljä.

9.1 Asiakassuhteen aloitus

Asiakassuhteen aloitus pitää sisällään asiakkaaseen tutustumisen, tavoitteiden laadinnan, asiakassuunnitelman tekemisen sekä työyhteisöön tutustumisen.

Asiakkaaseen tutustuminen ja luottamuksellisen asiakassuhteen luominen on hyvän ohjaussuhteen kulmakivi. Tavoitteiden laatiminen yhdessä asiakkaan kanssa antaa ohjaajalle tilaisuuden tutustua asiakkaaseen ja kuunnella tämän toiveita työjaksoa ajatellen. Samalla asiakas pääsee sanomaan omat toiveensa ja mielipiteensä koskien tulevaa työjaksoa, sekä kokee pystyvänsä vaikuttamaan tulevaan jaksoon. Tavoitteet on syytä laatia realistisiksi, jotta niiden saavuttaminen olisi asiakkaalle mahdollista. Ylisuuret tavoitteet voivat olla pahimmillaan osasy syy asiakasprosessin epäonnistumiselle.

Yhdessä määriteltyjen tavoitteiden pohjalta on hyvä alkaa laatimaan asiakassuunnitelmaa työjakson ajalle. Hyvä asiakassuunnitelma pitää sisällään välitavoitteet, keinot niiden saavuttamiseksi sekä lopullisen päämäärän. Välitavoitteiden tarkoituksena on jakaa työjakso pienempiin osiin, jolloin asiakkaan on helpompaa pyrkiä aina jakso kerrallaan kohti lopullista tavoitetta. Välitavoitteet antavat myös ohjaajalle hyvän työvälineen seurata asiakkaan edistymistä.

Työyhteisöön tutustuttaminen on yksi tärkeimmistä ohjaajan tehtävistä. Asiakkaan saapuessa entuudestaan vieraaseen työympäristöön on ensisijaisen tärkeää tutustuttaa hänet työkavereihin sekä työympäristöön. Ilman tutustuttamista on vaarana, että asiakas ei pääse osaksi työyhteisöä ja tuntee itsensä koko työjakson ajan ulkopuoliseksi. Tämä heikentää huomattavasti työjakson toimivuutta ja asiakkaan edistymistä.

Menetelminä voidaan käyttää keskustelua, tiimityöskentelyä, palveluohjausta sekä erilaisia tavoitteiden laatimiseen ja oman työtilanteen/työllistymisen esteiden hahmottamiseen tarkoitettuja kirjallisia menetelmiä (kuten urapolku, tavoiteasteikko, jne.). Kyseiset menetelmät löytyvät liitteenä olevasta menetelmäkansiosta ohjeineen.

Ohjaustilanteissa käytävä keskustelu on yksi tärkeimmistä ohjaamisen menetelmistä. Ohjaajan tulee pyrkiä käsittelemään asiat suoraan ja rehellisesti, kuitenkin asiakasta loukkaamatta. Ohjaajan tulee myös pyrkiä kannustavaan ja motivoivaan puhetyyliin, jonka avulla asiakas löytää itsessään piileviä voimavaroja. Lisäksi ohjaajan tulee välttää yksinpuhelua ja keskittyä rohkaisemaan asiakasta itseään kertomaan omasta tilanteestaan. Tällöin asiakas todella tuntee tulevaisuutensa kuulluksi, eikä ole vain vastaanottavana osapuolena.

Keskustelun apuna työjakson tavoitteita laadittaessa voi käyttää muun muassa tavoiteasteikkoa taikka urapyörää. Menetelmien tarkoituksena on tuoda ajatuksen tasolla olevat asiat, kuten asiakkaan sen hetkinen tilanne, mahdolliset onnistumisen esteet, voimavarat jne. kirjalliseen muotoon, jolloin ne ovat asiakkaalle itselleen sekä ohjaajalle helpommin ymmärrettäviä. Näihin menetelmiin palataan tarkemmin menetelmäkansion yhteydessä.

Palveluohjausta voidaan käyttää asiakassuhteen alussa, määriteltäessä mitkä palvelut tukevat parhaiten asiakkaan edistymistä työjaksolla. Parhaimmillaan palvelut muodostavat kiinteän kokonaisuuden, joka tukee asiakasta sekä työjaksolla pärjäämisessä että arjen muiden esteiden voittamisessa.

Verkosto- ja tiimityöskentelyssä ohjaamisen apuna käytetään asiakkaan kanssa aiemmin ja sillä hetkellä työskenteleviä ihmisiä. Useat työllistetyt käyttävät mo-

nia eri palveluita samanaikaisesti, ja asiakkaan edun mukaista on keskustella esimerkiksi palvelukokonaisuuden toimivuudesta niiden ihmisten kanssa, jotka asiakkaan asioita hoitavat. Tällä pyritään asiakkaan kannalta toimivampaan palvelukokonaisuuteen, joka vastaa asiakkaan sen hetkisiä tarpeita.

9.2 Työvaihe

Työvaihe pitää sisällään työtehtäviin tutustuttamisen, työvaiheiden/työtehtävien opettamisen, tavoitteiden seurannan (esimerkiksi työpäiväkirjan avulla) sekä asiakkaan motivoimisen ja tukemisen.

Työtehtäviin tutustuttaminen ja työvaiheiden opettaminen on ohjaajan perustehtäviä työjakson aikana. Hyvin suunniteltuna ja toteutettuna se palvelee koko työjakson tavoitteita ja nopeuttaa asiakkaan työtehtävien omaksumista. Ohjaajan työtä sekä asiakkaan työtehtävien omaksumista helpottavat perusteelliset kirjalliset ohjeet sekä mallit.

Tavoitteiden seuranta on hyvä tehdä tasaisesti työjakson aikana. Se voidaan toteuttaa kahdenkeskisinä palaverina, joiden aikana keskustellaan asiakkaan edistymisestä ja työjakson muista kuulumisista. Tavoitteiden seuranta helpottaa huomattavasti huolellisesti tehty asiakassuunnitelma, johon tavoitteet on aluksi kirjattu. Tarvittaessa tavoitteita päivitetään paremmin sen hetken tilannetta vastaavaksi asiakkaan tarpeiden mukaan.

Asiakkaan motivoiminen ja tukeminen on ohjaajan päivittäistä toimintaa. Motivoimista ja tukemista voi tehdä keskustelemalla asiakkaan kanssa tämän sen hetkisestä tilanteesta, päivän voinnista, jne. Tärkeää on, että asiakas tulee huomatuksi ja kuulluksi, ja kokee tämän kautta olevansa tärkeä osa työyhteisöä.

Menetelminä voi käyttää muun muassa työvalmennusta, kahdenkeskisiä palaveria, työyhteisön yhteisiä palaveria sekä asiakkaan päivittäistä kannustamista ja tukemista.

Työvalmennuksessa ohjaaja tekee töitä yhdessä asiakkaan kanssa. Tarkoituksena on, että ohjaajan rooli vähenee asteittain asiakkaan omatoimisuuden kasvaessa.

Kahdenkeskisissä palavereissa käydään läpi työjakson tapahtumia ja edistymistä. Tärkeää on puhua asioista suoraan ja rehellisesti niiden oikeilla nimillä. Lisäksi ohjaajan tulee pyrkiä asiakkaan kannustamiseen ja motivointiin. Tarkoituksena on saada asiakkaan omat voimavarat esille.

Työyhteisön yhteisissä palavereissa keskustellaan koko työyhteisöä koskevista asioista, ja käydään läpi sen hetken kuulumiset. Parhaimmillaan yhteinen palaaveri lisää yhteisöllisyyden tunnetta ja parantaa näin merkittävästi kaikkien viihtymistä työpaikalla.

9.3 Asiakassuhteen lopetus

Asiakassuhteen lopetus pitää sisällään työjakson arvioinnin ja molemminpuolisen palautteen annon. Lisäksi lopetukseen on hyvä liittää asiakkaan jatkosuunnitelman laadinta.

Työjakson arvioimisen apuna voi käyttää alussa tehtyä asiakassuunnitelmaa ja siihen kirjattuja tavoitteita. Asiakassuunnitelman tavoitteiden toteutuminen on yksi tapa mitata jakson onnistumista. Toisaalta arviointiin voidaan laatia täysin oma arviointikaavake / kysely, jossa selvitetään jakson tavoitteiden täyttymistä.

Molemminpuolisen palautteen anto on erittäin tärkeää, jotta toimintaa pystytään kehittämään myös asiakkaan näkökulmasta. Lisäksi palautteen anto antaa asiakkaalle mahdollisuuden purkaa työjakson aikana heränneitä kysymyksiä ja tunteita. Palaute on hyvä ottaa kirjallisena sekä suullisena, jotta kaikki tarpeelliset asiat tulevat esille.

Jatkosuunnitelman laadinta kuuluu tärkeänä osana hyvää asiakassuhteen lopetusta. Jatkosuunnitelman tulee sisältää asiakkaan jatkoon kannalta keskeisimmät asiat, kuten toimet, joilla asiakkaan työelämäkelpoisuutta jatkossa pidetään yllä. Jatkosuunnitelma on hyvä laatia yhdessä asiakkaan palveluverkoston muiden

toimijoiden kanssa, jotta se saadaan vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeisiin.

LÄHTEET

Työ- ja elinkeinoministeriö 2012a. Työvoimapalvelut. Viitattu 22.11.2012. www.tem.fi/etusivu>työ>työvoimapalvelut

Työ- ja elinkeinoministeriö 2012b. Työvoimapalvelut. Viitattu 22.11.2012. www.tem.fi/etusivu>Työ > Työvoiman saatavuus > Välityömarkkinat.

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2012. Työvoima ja työllisyys. Viitattu 22.11.2012. www.ely-keskus.fi/Elinkeinot, työ, osaaminen ja kulttuuri>Työvoima ja työllisyys

Työ- ja elinkeinotoimisto 2012. Jos työttömyys pitkittyy. Viitattu 22.11.2012. www.mol.fi>Työnhakijan palvelut>Jos jäät työttömäksi>Jos työttömyys pitkittyy.

Valtioneuvoston kanslia Politiikka-analyysiyksikkö 2012. Pitkäaikaistyöttömät. Viitattu 11.12.2012. www.findikaattori.fi>työmarkkinat>pitkäaikaistyöttömät.

Seija Kohvakka 2011. Yhteisvoimin- järjestöt yhteistyössä vajaakuntoisten työllistämiseksi. Humanistinen ammattikorkeakoulu. www.theseus.fi >Ammattikorkeakoulut >Humanistinen ammattikorkeakoulu >Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

Amundson, Norman E. 2005. Aktiivinen ohjaus: opas uraohjauksen ammattilaisille. Helsinki: Psykologien kustannus

Suominen, S; Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami

Pekkala, T. Työ- ja yksilövalmennuksen perusteet. 2005. Helsinki: Valtakunnallinen työpajayhdistys

Hirsijärvi, S; Remes, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi

Eskola, J; Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino

Koski - Jännes, A; Riittinen, L; Saarnio, P. 2008. Kohti muutosta: motivointimenetelmiä päihde- ja käyttäytymisongelmiin. Helsinki: Tammi

Repo, I; Nuutinen, T. 2003. Viestintätaito. Keuruu. Otavan kirjapaino Oy

Oikeusministeriö 2012. Laki julkisesta työvoimapalvelusta annetun lain muuttamisesta. Viitattu 12.12.2012. www.Finlex >Lainsäädäntö>Säädökset alkuperäisinä > 2005>1216/2005

Työ- ja elinkeinoministeriö 2011. Terävä, E; Virtanen, P; Uusikylä, P; Köppä, L. Vaikeasti työllistyvien tilannetta ja palveluita selvittävä tutkimus. Viitattu 12.12.2012. www.tem.fi > Etusivu > Ajankohtaista > Julkaisut > Julkaisujen haku

Ala- Nikkola, M & Valokivi, H. 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy

Tuusa, M. 2000. Sosiaalityö työllistämisen tukena. Helsinki. Suomen kuntaliitto.

Yksilöohjauksen malli

Yksilöohjauksen malli Uudenkaupungin sosiaalisen työllistämisen toimipaikoissa

Asiakassuhteen aloitus	Työvaihe	Asiakassuhteen lopetus
<p>Ohjaajan tehtävät:</p> <p>Tavoitteiden laatiminen työjaksolle yhdessä asiakkaan kanssa.</p> <p>Suunnitelman teko yhdessä määriteltyjen tavoitteiden pohjalta.</p> <p>Työyhteisöön tutustuminen.</p>	<p>Ohjaajan tehtävät:</p> <p>Työtehtäviin tutustuttaminen.</p> <p>Työvaiheiden opettaminen.</p> <p>Tavoitteiden seuranta, esim. työpäiväkirjan avulla.</p> <p>Asiakkaan motivointi ja tukeminen.</p>	<p>Ohjaajan tehtävät:</p> <p>Työjakson arviointi ja molemminpuolinen palautteenanto.</p> <p>Jatkosuunnitelman laadinta yhdessä asiakkaan ja tämän muun verkoston kanssa.</p>
<p>Menetelmiä:</p> <p>Tiimityöskentely. Suunnitelman tekemisen apuna asiakkaan lähettävä taho sekä mahdollisesti muuta asiakkaan verkostoa.</p> <p>Palveluohjaus. Ohjaaja pyrkii löytämään yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaalle sopivat palvelut jakson aikana.</p>	<p>Menetelmiä:</p> <p>Työvalmennus. Ohjaaja tekee töitä yhdessä asiakkaan kanssa. Ohjaajan rooli vähenee asteittain asiakkaan pystyessä ottamaan enemmän vastuuta työtehtävistä.</p> <p>Sanallinen palaute säännöllisesti jakson aikana, käydään läpi miten työjakso edennyt.</p> <p>Työyhteisön yhteiset palaverit, käydään läpi työpaikan ajankohtaiset asiat.</p> <p>Päivittäinen asiakkaan motivointi ja tukeminen.</p>	<p>Menetelmiä:</p> <p>Tiimityöskentely. Jatkosuunnitelman tekemisen apuna asiakkaan lähettävä taho sekä mahdollisesti muuta asiakkaan verkostoa.</p> <p>Palveluohjaus. Ohjaaja pyrkii löytämään yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaalle sopivat palvelut jakson päättyttyä.</p>