

Työhön- valmennuksen haasteet ja mahdollisuudet



Yksi työllistynyt
vastaa kahtakymmentä
keinua

Anne-Mari Ollikainen

Työhönvalmennuksen haasteet ja mahdollisuudet

Yksi työllistynyt vastaa kahtakymmentä keinua

Anne-Mari Ollikainen

VATES-säätiö

Julkaisija
VATES-säätiö
PL 40, 00621 Helsinki
www.vates.fi
ISBN 978-952-5716-01-6

Painopaikka Savion Kirjapaino Oy, 2007, Kerava
Taitto ja kannet Markku Böök

Helsinki 2007

Sisällys

Ristipistoja työhönvalmennukseen	6
Sosiaalisen työllistämisen toimiala ja työhönvalmennus	9
Sosiaalisen työllistämisen toimiala	9
Tuettu työllistyminen ja työhönvalmennus	10
Työhönvalmentaja	13
Selvitystyön taustoista	15
Käytetyt menetelmät ja aineisto	16
Laadukas työhönvalmennus	19
Toimenpide- ja prosessinäkökulma laatuun	22
Työhönvalmennuksen käytännön toteutus	26
Työhönvalmennuksen toimintaympäristöt	26
Työhönvalmennus aktivointitoimenpiteenä	28
Yksilö- ja ryhmämuotoinen työhönvalmennus	29
Työyhteisössä tai yksin puurtaen	29
Työhönvalmennuksen tavoitteet - onko niitä?	31
Työllistymistavoitteiden realistisuus	32
Työhönvalmennuksen kehittämishaasteet	35
Tilaaja-tuottaja -malli	36
Työhönvalmennus ja palveluohjaus	38
Työhönvalmennus ja laatu	39
Työhönvalmentajan tehtäväkuva	40
Kohti laadukasta työhönvalmennusta	43
Lähteet ja oheislukemisto	47
Liitteet	48
Liite 1: Ensimmäinen kysely työhönvalmentajille	48
Liite 2: Kysymykset FINSE-verkoston jäsenille	49

Ristipistoja työhönvalmennukseen

Olen (virkkuu)koukussa ristipistoihin. Aloitin pikkusormen kautta koko käden vieneen harrastuksen muutama vuosi sitten tekemällä kolme erilaista kissataulua. Ensimmäistä taulua nyt havainnoidessa voi huomata, että pistot on tökitty langansuunnasta välittämättä, lankalenkkejä välttämättä - kuitenkin laadusta tinkimättä. Tärkeintä on ollut tekemisen ilo ja nautinto oman käden jäljestä. Kissat ovat pörröisiä, käsinkosketeltavan pehmeitä ja lähes aitoja. Toinen taulu on huomattavasti siistimpi, olen siis oppivaa sorttia. Kolmas on jo suorastaan kliinisen siisti, teollinen, omalla tavallaan kauneinta katseltavaa. Mutta mikä niistä on itselleni tärkein? Se, josta voin sanoa oppineeni jotain vai se, joka todentaa osaamista?

Mutta miten ristipistot liittyvät tuetun työllistymisen mallia lähtökohtaisesti soveltavaan työhönvalmennukseen? Jokainen työelämään pyrkivä on aloittava pistelijä, jolla on korissaan erinäinen määrä lankoja, neuloja ja kankaita. Toisilla on käytössään vain harmaan sävyt, toiset voivat operoida koko sateenkaaren kirjolla. Jos koppaa ei ole vuosiin avattu on selvää, että keltainen on sekoittunut vihreään ja parhaasta neulasta on kärki ruostunut. Työhönvalmentajan tehtävänä on auttaa pistelijää laittamaan langat järjestykseen, työelämän näkökulmasta, ja selvittää sotkuun menneet lankavyyhdit.

Ristipiston käsite kuvaa myös tätä raporttia. En ole saumurin tavoin huristanut läpi koko Suomea ja haastatellut jokaista, jonka suusta "tuettu työllistyminen" tai "työhönvalmennus" on jossain elämänvaiheessa putkahtanut. Sen sijaan olen tehnyt piston sinne, toisen tänne kuunnellen ja kuulostellen, kenellä saattaisi olla sanottavaa tai kokemuksia aiheeseen liittyen. Eikä sanottavasta ole ollut puutetta.

Ristipistosanastoa hyväksi käyttäen voi todeta, ettei aida, pistelyssä käytettävä pohjakangas, ole ollut helppoa työstettävää. Oliko langantiheys sitten liian pieni tai suuri langan paksuuteen nähden, mutta yrittäjähaastateltavan kohdalla mankeli kävi kuuman ja välillä tuntui siltä, ettei valmista yksinkertaisesti saa. Työhönvalmennus on voimakkaasti kilpailtu ja kilpailutettu alue, jossa menestyminen perustuu laskennallisen työpäivähinnan lisäksi moniin muihin tekijöihin, joita halutaan varjella kilpailijoilta. Osaltaan ymmärrettävää - toisaalta herää kysymys siitä, eikö heikommassa työmarkkina-asemassa olevien sijoittuminen työelämään ole meidän jokaisen veronmaksajan etu. Yrityskentälle ei tosin kannata lähteä moralisoimaan yhteisvastuuseen vedoten, ellei halua hatullista langanpätkiä niskaansa.

Ristipisto kuvaa hyvin myös omaa suhdettani työhönvalmennuksesta tehtävään selvitystyöhön. Olen ollut reilut kaksi vuotta, virastomuotoisen toiminnan alkumetreiltä lähtien, työvoimaohjaajana Helsingin työvoiman palvelukeskuksessa. Joudunkin jatkuvasti muisuttamaan itselleni, että myös vammaiset kuuluvat heikossa työmarkkina-asemassa olevien joukkoon. Tätä raporttia kirjoittaessani en kuitenkaan halunnut tehdä eroa pitkäaikaistyöttömien ja osatyökykyisten tai vammaisten välille, sillä jos ei kokemus ole muuta opettanut niin ainakin sen, että erottelu pitkäaikaistyöttömien ja osatyökykyisten välillä on keinotekoinen ja riippuvainen diagnoosin tehneen tai tekemättä jättäneen tahon intresseistä. Uskon kuitenkin, että työhönvalmennuksen olennaisimmat elementit, suuntana avoimet työmarkkinat ja jatkuva tuki, ovat yhteneviä kaikille työhönvalmennuksen asiakkaille riippumatta iästä, vammasta tai pitkäaikaissairaudesta.

Vaikka monin paikoin olenkin tehnyt hartiavoimin töitä tukahduttaakseni raporttiin väkisin tunkevan kriittisen ja epäkohtia korostavan sävyn, on lipsahduksia silti sattunut ja tapahtunut. Kirjoittajana on muistettava ja muistutettava, että jokainen työhönvalmentaja tekee työtään parhaalla mahdollisella tavalla, paikallisista lähtökohdista ja olosuhteista käsin. Se, miltä tuo paras ulkopuolisen silmissä näyttää, on tulkintaa, jota jokainen tekee omasta taustastaan ja kokemuksistaan käsin. Olen ollut se työhönvalmentajien kritiikin kohde, työkkäriin tympeä tati, joka byrokraattimaisella käytöksellään on estänyt asiakkaiden voimaantumisen ja hukannut viimeisenkin uskon rippeen ihmeraitistumiseen - se kun ei ole kalenteriin sopinut. Haasteiden esilletuomisen tavoitteena kuitenkin on, että jonain päivänä niin työhönvalmennuksen asiakas, ostaja kuin tuottajakin ovat yhtä mieltä siitä, mitä työhönvalmennus on ja mihin se tähtää - erinäistä valmentavaa, kuntouttavaa ja ohjaavaa toimintaa luulisi olevan jo riittävästi. Tähän yhteisen ymmärryksen tavoitteeseen on vielä matkaa, mutta määrätietoisesti pistellen suuretkin kuviot alkavat pikkuhiljaa hahmottua. Näin haluan uskoa, vaikka välillä tekisi mieli heittää hanskat tiskiin ja todeta: ei ne kuitenkaan työllisty!

Tämän raportin kirjoittamisprosessi on ollut siinä mielessä erityinen, että palautetta niin sisällöistä kuin pilkun paikasta on tullut pitkin matkaa. Yksi aivan viimehetken palautteista koski kirjan johdanto-otsikkoa: Yksi työllistynyt vastaa kahtakymmentä keinua. Mitä se tarkoittaa? Alun perin kysymyksessä oli Mikkelin Työhönvalmennuskeskus Savosetin johtajan Teijo Ylösen kommentti, jolla hän korosti työhönvalmennuksen merkitystä avoimille työmarkkinoille ohjaavana toimintana. Tärkeämpää kuin keinutuotanto on saada asiak-

kaat työelämään! Olin tuolloin vasta haastattelukierrokseni alkumetreillä ja olin luonnollisesti innostunut - tähän on työhönvalmennusta parhaimmillaan. Syksyn edessä tapasin myös niitä toimijoita, joille asiakkaiden siirtyminen työelämään aiheutti väistämättömän kysymyksen hyvän työvoiman menettämisestä. Työvoimapulan kolkutellessa ovelle on hyvistä työmiehistä pidettävä kiinni, sillä uudet tulokkaat eivät heikon kuntonsa vuoksi pysty vastaamaan tuottavuuden haasteeseen.

Kiitokset seuraaville tahoille rakentavasta yhteistyöstä ja asiantuntevista kommentteista työhönvalmennus-teemaan liittyen!

- Aula-työkoti, Helsinki
- Avain-säätiö, Lahti
- Helsingin kaupungin tuetun työllistymisen palvelu
- Laptuote-säätiö, Lappeenranta
- Lovak, Lohja
- Raina-säätiö, Turku
- Työvalmennussäätiö Tekevä, Jyväskylä
- Työvoiman palvelukeskus Reitti, Mikkeli
- Vaalijalan kuntayhtymä/Työhönvalmennuskeskus Savoset, Mikkeli

Helsingissä 6.11.2007

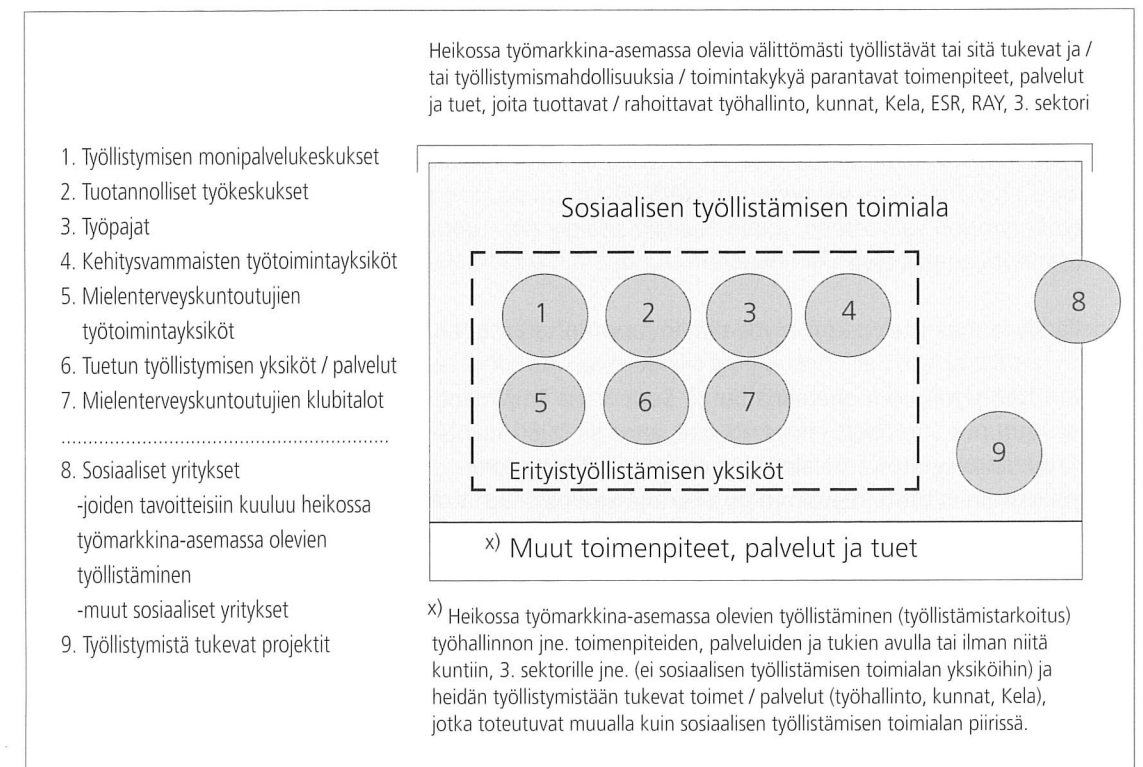
Anne-Mari Ollikainen

Sosiaalisen työllistämisen toimiala ja työhönvalmennus

Sosiaalisen työllistämisen toimiala, tuettu työllistyminen ja työhönvalmennus - mitä nämä käsitteet tarkoittavat minulle, meidän työyhteisössämme tai palveluidemme ostajille? Mikä merkitys niillä on tässä raportissa? Tämän luvun tarkoituksena on olla osallana luomassa yhteistä käsitystä siitä, mitä tuetulla työllistymisellä ja työhönvalmennuksella tarkoitetaan ja mitä palveluiden piiriin ohjatuilla asiakkaila on lupa palvelulta odottaa.

Sosiaalisen työllistämisen toimiala

Sosiaalisen työllistämisen toimialalla tarkoitetaan niitä työllistymistä tukevia organisaatioita, projekteja ja sosiaalisia yrityksiä, jotka kohdentavat palvelunsa heikossa työmarkkina-asemassa oleville henkilöille (Ylipaavalniemi & al., 2005, s. 9). Toimialan rakenne voidaan esittää myös kuviona:



Kuvio 1: Sosiaalisen työllistämisen toimiala (Ylipaavalniemi & al. 2005, s. 11)

Sosiaalisen työllistämisen toimiala on viime vuosina kokenut monia muutoksia. Keväällä 2007 VATES-säätiön ja Valtakunnallisen työpajayhdistyksen (TPY) toteuttaman työ- ja työhönvalmentajien ASLAK- ja TYK-kuntoutustarvetta kartoittavan selvityksen mukaan tilaaja-tuottaja -malli on haastanut palveluntuottajia uudelleenorganisoiutumaan ja kehittämään toimintaansa taloudellis-tuotannollisten reunaehtojen mukaisesti. Työhallinnon mahdollisuudet ostopalveluiden käyttöön ovat tuoneet markkinoille myös uusia yrittäjiä, jotka osaltaan haastavat olemassa olevia työ- ja monipalvelukeskuksia kehittämään toimintaansa ja palveluitaan paremmin kilpailun reunaehdot täyttäväksi ja kustannustehokkaiksi tuotteiksi. Toimialalla tapahtuneiden rakenteellisten muutosten lisäksi palveluihin ohjautuva asiakaskunta on työvoimapulaa lähestyttäessä muuttunut entistä haasteellisemmaksi asiakkaiden yhteenkietoutuneiden päihde- ja mielenterveysongelmien sekä velkakierteiden muodossa. (Vogt & Ollikainen 2007, sisäinen raportti.) Myös sosiaalisen yritystoiminnan laajentuminen ja kehittyminen on vaikuttanut palveluiden saatavuuteen ja kohdentumiseen.

Tuettu työllistyminen ja työhönvalmennus

Tuetun työllistämisen ja työhönvalmennuksen käsitteitä käytetään kuvaamaan lähes mitä tahansa heikossa työmarkkina-asemassa oleville henkilöille suunnattua toimintaa. Kirjassa sosiaalisen työllistämisen toimialan käsitteet (Ylipaavalniemi & al. 2005, s. 15) tuetun työllistämisen työhönvalmennus määritellään seuraavasti:

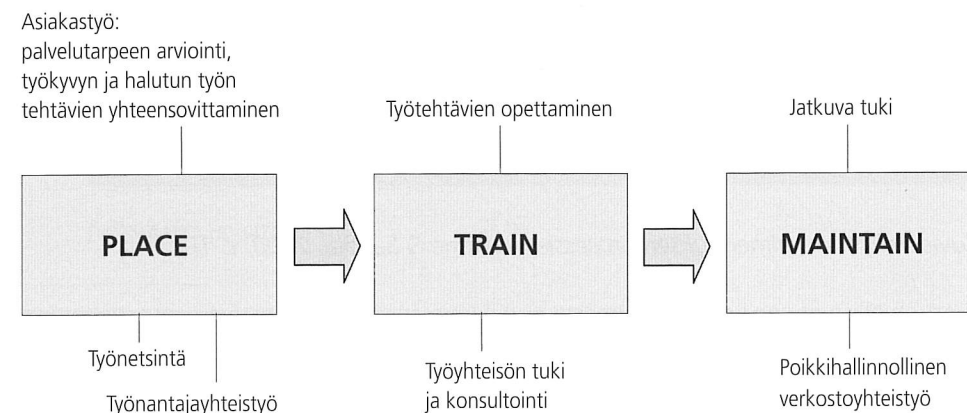
Tuetun työllistämisen työhönvalmennus on prosessi, jossa tuetun työllistämisen työhönvalmentaja tukee, ohjaa ja valmentaa asiakasta voimavara- ja taito- ja työsuhteeseen tavalliseen työyhteisöön. Työhönvalmentaja etsii asiakkaalle tai yhdessä hänen kanssaan työpaikan ja hänen taitojaan vastaavat työtehtävät avoimilta työmarkkinoilta. Valmennusta voi tapahtua sekä erityistyöllistämisen yksikössä että sen jälkeen tavallisessa työyhteisössä. Valmennusprosessi jakaantuu suunnittelu-, valmistelu- ja tuetun työllistämisen vaiheeseen, joihin kaikkiin sisältyy em. tuetun työllistämisen työhönvalmentajan palvelut.

Edellä oleva määrittely toimii myös tämän raportin tarkastelu- ja sisältökehiksenä.

Tuetun työllistämisen menetelmä (engl. Supported Employment; Place-Train-Maintain) on rantautunut Suomeen Yhdysvalloista, jossa se 1980-luvulla kehitettiin yhdeksi nuorille ja aikuisille kehitysvammaisille suunnatuksi työllistämismenetelmäksi. Suomessa tuettu työllistyminen otettiin ensimmäisiä kertoja keskusteluun Kehitysvammaliiton vuonna 1993 järjestämässä valtakunnallisessa seminaarissa, jossa esiteltiin tuetun työllistämisen hollantilaisia kokemuksia (Laakso 1993). Kaksi vuotta tämän jälkeen tuetun työllistämisen teemaan pureuduttiin VATES-säätiön (aik. Vajaakuntoisten työllistämisen edistämissäätiö) hallinnoimassa EU:n Horizon-ohjelman STEPS -projektissa. VATES-säätiö perustettiin vuonna 1993 ja sen yhteyteen vuoden 1995 lopulla FINSE-verkosto (Finnish Network of Supported Employment), Suomen tuetun työllistämisen verkosto. FINSE määrittelee tuetun työllistämisen kansainvälisen esikuvansa mukaisesti prosessiksi kohti normaalia palkkatyösuhdetta avoimilla työmarkkinoilla työhönvalmentajan jatkuvan tuen avulla.

Tuetun työllistämisen menetelmä on vähitellen laajentunut vammaisten ja osatyökykyisten työllistämismenetelmästä myös pitkäaikaistyöttömien työhön paluun apuvälineeksi. Laki julkisesta työvoimapalvelusta (1295/2002, 6 luku 13§) säätelee vajaakuntoisia henkilöitä varten järjestettävästä ammatillisesta kuntoutuksesta, johon kuuluu mm. työhönvalmennusta. Työhönvalmennuksen tavoite on edistää vajaakuntoisten asiakkaiden työhönsijoittumista ensisijaisesti yleisille työmarkkinoille.¹ Julkiseen työvoimapalveluun kuuluva työhönvalmennus voi kestää enintään 60 valmennuspäivää, ja se sisällytetään yhdessä asiakkaan kanssa laadittuun aktivointisuunnitelmaan tai yksilöityyn työnhakusuunnitelmaan. Työhönvalmennukseen ohjattavat asiakkaat tarvitsevat sekä yksilöllistä tukea että työsuhteeseen ja palkkaukseen liittyvää räätälöintiä päästäkseen normaaliin työsuhteeseen avoimille työmarkkinoille ja säilyttääkseen työpaikkansa.

Tuetun työllistämisen Place-Train-Maintain -malli on tiivistetty työhönvalmentajan tehtäväkuvan näkökulmasta seuraavaan kaavioon:

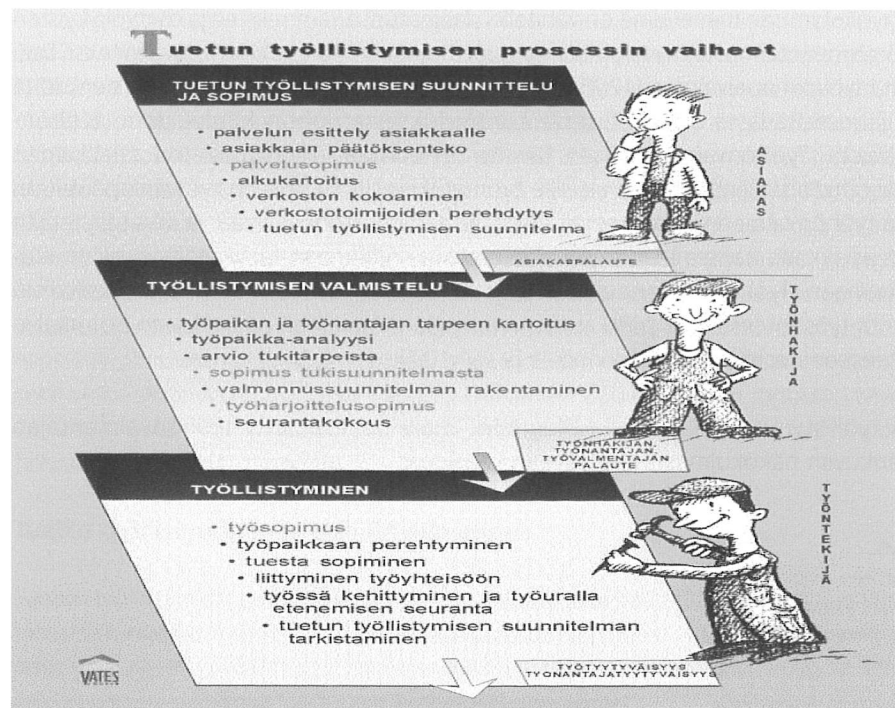


Kuvio 2: Place-Train-Maintain -malli työhönvalmentajan näkökulmasta

Place-Train-Maintain -mallilla toteutetussa työhönvalmennuksessa toiminnan lähtökoh- ta ja kiintopiste on oikeissa työtehtävissä avoimilla työmarkkinoilla. Malli korostaa työhön- valmentajan asemaa ja osaamista työnantaja- ja verkostoyhteistyössä niin, että jo työ- harjoittelu- tai työkokeilupaiikkaa etsittäessä tiedostetaan asiakkaan tavoite pysyvistä työelämäsijoittumisesta ja normaalista palkkatyösuhteesta. Työhönvalmentaja tukee valmentautujaa työtehtävissä ja työyhteisöön integroitumisessa ennalta sovitun suunnitelman mukaisesti myös työsuhteen solmimisen jälkeen. Place-Train-Maintain -malli sul- kee ulkopuolelleen työhönvalmennuksen sellaisena itsenäisenä valmennus- ja kuntoutustoimintana, jonka tavoitteena ei ole valmentautujan sijoittuminen avoimille työmarkkinoille tai joka toimintana palvelee jotain muuta kuin työelämään sijoittumisen tavoitetta (esim. työkyvyttömyyden todentaminen eläkehakemusta varten).

VATESin julkaisemassa "Laatu tuetussa työllistymisessä" -palvelustandardissa tuettu työllistyminen kuvataan palveluprosessina seuraavan kuvion avulla:

¹ Työministeriön ohje ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalveluja saavan vajaakuntoisen henkilö- asiakkaan tukemiseen liittyvistä toimenpiteistä ja etuuksista.



Kuvio 3: Työhönvalmennuksen prosessi (Puolanne & Sariola, 2000, s. 16)

Tuettu työllistyminen koostuu kolmesta rinnakkaisesta ja limittäisestä prosessista, joiden aikana työhönvalmentaja ohjaa asiakasta tavoitteellisesti kohti avoimia työmarkkinoita pysyvään työsuhteeseen. Tuetun työllistymisen prosessi käynnistyy asiakkaan ja palveluntuottajan välisellä sopimuksella, johon kirjataan työhönvalmennuksen tavoitteet, yhteistyötahot ja vastualueet. Toiminnan lähtökohta ja keskipiste on valmentautujassa ja hänen asettamissaan tavoitteissa. Sopimusta seuraa työllistymisen valmistelu, jonka aikana työhönvalmentaja etsii yhdessä valmentautujan kanssa työllistymisen tavoitteita ja toiveita vastaavan työpaikan. Työhönvalmentajan tuki on asiakkaan käytössä koko prosessin ajan sekä työsuhteen solmimisen jälkeen.

Työhönvalmentajan antama tuki mitoitetaan kunkin asiakkaan tarpeita vastaavaksi ja tämä tuki jatkuu vielä työsuhteen aikana. Myös työyhteisö tarvitsee usein tukea kohdatakseen työntekijän, jonka työsuoritus tai -panos ei ehkä vastaa työpaikalla vallitsevia työn tekemisen hiljaisia käytäntöjä. Avoimille työmarkkinoille palkkatyösuhteeseen sijoittumista voi edeltää erilaisia ohjaavia ja valmentavia toimenpiteitä (esim. työharjoittelu, työkokeilu), jotka osaltaan tukevat työelämään kiinnittymistä ja oikean, itseä kiinnostavan alan löytymistä.

Työhönvalmennusta tarvitsevan asiakkaan näkökulmasta on vielä pitkä matka siihen, että työhönvalmennuksen piiriin päästäisiin yksilöllisen tarpeen, ei diagnoosin, palvelunostajan kiinnostuksen ja osaamisen tai työttömyyden keston perusteella.

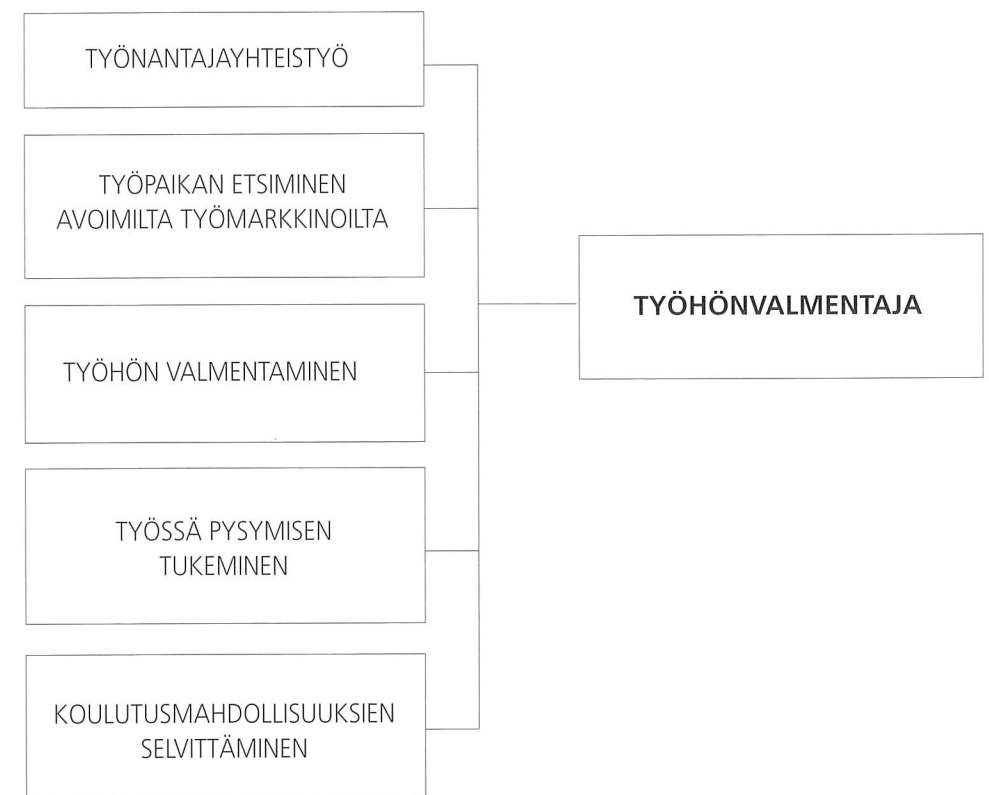
Työhönvalmentaja

Jos työhönvalmennus käsitteenä ja toimintana onkin utuinen ja rajoiltaan epäselvää, on samanlaista liikkuvuutta myös työhönvalmentajan määrittelyssä. Kirjassa sosiaalisen työllistämisen toimialan käsitteet (Ylipaavalniemi & al., 2005, s. 18) työhönvalmentajan nimeä määritellään seuraavasti:

Työhönvalmentaja on lähinnä erityistyöllistämisen yksiköissä ja työllistymistä tukevilla projekteilla työskentelevä henkilö, joka tukee ja edesauttaa heikossa työmarkkina-asetmassa olevien asiakkaidensa työllistymistä tavallisiin työyhteisöihin. Mikäli toiminta täyttää tuetun työllistymisen työhönvalmennuksen kriteerit, käytetään termiä tuetun työllistymisen työhönvalmentaja.

Tässä raportissa lähdetään niin työhönvalmennuksen kuin työhönvalmentajankin osalta siitä, että käytännön käsittekirjauudesta huolimatta yhtenäinen määrittely on osaltaan rakentamassa yhtenäistävää käytäntöä.

Mitä työhönvalmentajan tulisi tehdä? Tuetun työllistymisen mallin mukaisesti työhönvalmentajan tehtäväkuva voidaan määritellä seuraavasti:



Kuvio 4: Työhönvalmentajan tehtäväkuva

Työhönvalmentajan toiminnan ydin on työnantajayhteistyössä. Asiakkaan tarpeiden ja toiveiden selvittämisessä otetaan huomioon alueelliset työmarkkinat ja sitä kautta avautuvat sijoittumismahdollisuudet. Myös koulutusmahdollisuuksien esillä pitäminen on osa pitkän tähtäimen työllistymistoimintaa.

Asiakkaan työpanoksen myyminen täyteen hintaan työnantajalle on usein osoittautunut haasteelliseksi tehtäväksi. Työhönvalmentajan tehtävänä on pohtia myös sitä, miten avotyö² voi toimia työhönvalmennuksen näkökulmasta väylänä avoimille työmarkkinoille ja missä menee raja asiakkaan valmentautumisen ja lähes ilmaisen työvoiman hyväksikäytön välillä - keharillehan riittää palkaksi kahvi ja pulla. Sama eettisen pohdinnan velvoite koskee myös jatkuvaa työharjoittelua tai samalla työnantajalla vuodesta toiseen toistuvaa palkkatukityötä, joka säännönmukaisesti päättyy tukijakson loputtua - uuden tukityöllistetyn jatkaessa tehtävää.

Onnistunut työnantajayhteistyö luo pohjan myös muulle työhönvalmennustoiminnalle. Työhönvalmentaja toimii asiakkaan tukena työpaikalla ja opastaa työtehtävissä. Työhönvalmentaja toimii tarvittaessa linkkinä valmentautujan ja muun työyhteisön välillä sekä pyrkii omalla väliintulollaan ehkäisemään työhön ja työn tekemiseen liittyviä ristiriitoja. On selvää, että useitakin vuosia työelämästä sivussa ollut asiakas, työntekijä, ei pysty hetkessä hallitsemaan kaikkia työelämän kirjoittamattomia sosiaalisen elämän sääntöjä, ja tästä voi aiheutua tarpeettomia ylilyöntejä ja väärinymmärryksiä.

² Avotyöllä tarkoitetaan eri kohderyhmille (kehitysvammaiset, mielenterveyskuntoutujat, päihdeongelmaiset) suunnattua, huoltosuhteessa tapahtuvaa työorientoitunutta toimintaa, josta maksetaan toimintaan osallistuville työosuusrahaa.

Selvitystyön taustoista

Vuonna 2000 VATESin luodessa tuetun työllistymisen palvelustandardia ja laatu-kriteeristöä katsottiin, että tuettu työllistyminen oli vakiintumassa yhdeksi vammaisten ja osatyökykyisten työllistymisen tukimenetelmäksi. Kehitettäessä tuetun työllistymisen menetelmiä ja toimintamalleja edelleen kohti tuotteistettuja ostopalveluita oli tärkeää luoda reunaehdot sille, minkälaista palvelua tuottaja saattoi kutsua työhönvalmennukseksi ja minkälaisia odotuksia ostaja saattoi tälle palvelulle realistisesti asettaa. Vastauksena tähän yhdenmukaistamistarpeeseen syntyi Puolanteen ja Sariolan opas Laatu tuetussa työllistymisessä (2000, julkaisijana VATES-säätiö), jossa yksityiskohtaisesti ja asiakaslähtöisyyttä korostaen käydään läpi niin tuetun työllistymisen organisaatiota, henkilökuntaa kuin itse työllistymisprosessiakin koskevat kriteerit ja laatuvaatimukset.

Työhönvalmennuspalveluille on tarvetta. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen selvityksessä vuodelta 2002 todetaan, että tuetun työllistymisen menetelmällä saavutetut vakuuttavat tulokset puoltavat tuetun työllistymisen ja työhönvalmentajapalvelun käytön laajentamista vammaisten, vajaakuntoisten sekä vaikeasti työllistyvien pitkäaikaistyöttömien työllistämiseksi (STM 2002). Vuonna 2005 VATES-säätiö selvitti yhteistyössä työministeriön kanssa työhönvalmennuspalveluiden käyttöä työvoiman palvelukeskuksissa (Vogt & Sariola, 2005). Selvityksen perusteella työhönvalmennuspalveluiden käyttöönotto on ollut hidasta eikä rajanveto palveluohjaukseen tai kuntouttavaan sosiaalityöhön ole ollut selkeää. Selvityksessä todettiin myös, että palvelulle on tarvetta, vaikka kohdentaminen työvoiman palvelukeskusten tai työvoimatoimistojen peruspalveluiden välillä vaatii vielä työstämistä.

Syksyllä 2006 oltiin tilanteessa, jossa kuusi vuotta aikaisemmin laadittu palvelustandardi kaipasi päivittämistä. Laatukäsikirjaa ei kuitenkaan lähdetty uudelleenkirjoittamaan, vaan tuetun työllistymisen Suomen verkosto FINSE käynnisti kartoituksen, jonka tavoitteena oli selvittää työhönvalmennuksen nykytilaa ja käytäntöjä. Selvityksen avulla lähestyttiin sitä, miten tuetun työllistymisen menetelmää tällä hetkellä toteutetaan, millaisia tuloksia menetelmän käytöllä on saatu sekä miten nykyiset käytännöt vastaavat olemassaolevaa palvelustandardia. Eri toimijoiden kanssa käydyissä keskusteluissa on tullut esille, että tuetun työllistymisen ja työhönvalmennuksen käsitteitä käytetään synonyymisesti erilaisista pitkäaikaistyöttömille, vammaisille ja osatyökykyisille suunnatuista toimenpiteistä, joissa korostuvat kuntoutuksen, elämänhallinnan vahvistamisen ja voimaannuttamisen näkökulmat avoimille työmarkkinoille sijoittumisen kustannuksella. Kustannuksella siinä mielessä, että ostopäivämenettelyä käytettäessä päivä yhteen suuntaan on toisesta pois - ja jos päivät hukataan, on selvää, että palvelupaketin päätyttyä ollaan lähtötilanteessa, ja tarve uudelle jaksolle on huutava.

Havainto työhönvalmennus-käsitteen sekalaisesta käytöstä ei sinällään ole uusi, sillä jo vuonna 1996 Tie auki! -projekti toteutti kyselyn, jonka tulosten mukaan tuetun työllistymisen käsitettä käytettiin synonyyminä lähes kaikelle vammaisten työllistämiseen liittyvälle toiminnalle (Saloviita ym. 1997, s. 75-76). Myös aiemmin mainittu Vogtin ja Sariolan (2005) toteuttama työvoiman palvelukeskuksia koskenut selvitys todensi saman asian, yhdeksän vuotta myöhemmin.

Työhallinnon ajoittain tehottomaksikin mielletty toiminta on kohdannut kritiikkiä mm. tempputyöllistämisestä, jossa tilastojen siivoamiseksi asiakkaita tupataan jos jonkinlaiseen toimintaan erinäisten keppien ja porkkanoiden yhteisvaikutuksella. Kritiikissä on varmasti perää, mutta kuinka yksittäisen työvoimaneuvojan tai -ohjaajan on mahdollista selviytyä asiakaslähtöisesti palveluviidakossa, jossa niin ohjaava koulutus, työhönvalmennus kuin kuntouttava työtoimintakin ostopalveluina lupaavat parantaa asiakkaan elämänlaatua ja madaltaa työllistymiskynnystä. Kysymys on ajankohtainen myös työhönvalmennuksen laadun ja oikea-aikaisen palveluohjauksen näkökulmasta. Miten tehdä asiakaslähtöisiä ja pitkän tähtäimen työllistymistä tavoittelevia palveluohjauksia, jos kaikki tarjolla olevat vaihtoehdot ovat lopputulemaltaan samaa epämääräistä voimaannuttamispuuroa?

Siirryttäessä entistä vahvemmin ostopalveluiden ja kilpailuttamisen kentälle käsitteiden käytön kirjavuus tekee tarjottujen palveluiden vertaamisen ja arvioinnin vaikeaksi. Työhönvalmennukseen ohjataan erilaisia asiakkaita siitäkkin huolimatta, ettei läheskään aina sen enempää palvelun tuottajalla kuin sen ostajallakaan ole käsitystä siitä, mitä toiminta on ja kenen tarpeisiin sillä pystytään parhaiten vastaamaan. Tähän tuetun työllistymisen työhönvalmennuksen määrittelyn ongelmallisuuteen palataan tässä raportissa myöhemmin.

Käytetyt menetelmät ja aineisto

Tuettua työllistymistä ja työhönvalmennusta on tarjolla runsaasti ja käytännön toteutuksen tavat vaihtelevat organisaatiosta ja toimintakulttuurista riippuen. Toimijoiden nettisivuja selatessa saa yleiskäsityksen tarjolla olevien palveluiden määrästä, mutta vasta keskustelujen kautta on mahdollista lähestyä sitä, mitä mainostettu palvelu juuri tässä organisaatio- ja toimintaympäristössä tarkoittaa, kenelle se on suunnattu ja mikä on sen tavoite. Tässä raportissa tuon esille niin säätiökentän, julkisen palvelunostajan kuin yksityisen palvelutuottajankin äänen työhönvalmennuspalveluiden kirjavalla kentällä.

Tämä raportti perustuu case-tyyppiselle selvitykselle, jonka tarkoituksena on herättää keskustelua työhönvalmennuksen ajankohtaisista kysymyksistä ja kehittämishaasteista. Raportti tarjoaa jokaiselle palveluntuottajalle ja -ostajalle mahdollisuuden kysyä, miten haasteet on omassa toiminnassa otettu huomioon ja miten ne vaikuttavat verkostoyhteistyöhön, asiakaslähtöisyyteen ja toiminnan tuloksellisuuteen.

Käytettävien menetelmien osalta päädyttiin kahteen lomakekyselyyn ja kymmeneen tutustumiskäyntiin. Lisäksi raportissa hyödynnetään seminaareista, koulutustilaisuuksista

ja vapaamuotoisista keskusteluista kertyneitä kokemuksia ja aineistoja. Laadullisen selvitystyön näkökulmasta on hyvä tiedostaa myös oman aikaisemman työkokemuksen merkitys havaintojen suuntaajana. Ennen selvitystyön tekemistä olin reilut kaksi vuotta työvoimaohjaajana Helsingin työvoiman palvelukeskuksessa, ja nämä kokemukset heijastuvat erityisesti käsityksiini työhallinnon toimenpiteiden vaikuttavuudesta ja palveluohjauksen asiakaslähtöisyydestä. Miten toimia asiakaslähtöisesti tilanteessa, jossa jokaisen työvoimaohjaajan on kahden päivän sisällä löydettävä omista asiakkaistaan kolme ensi viikolla alkavaan työhönvalmennusryhmään? Myös aikaisemmat kokemukseni TE-keskuksen rahoittamasta Työnetsintä-hankkeesta ovat puolestaan vaikuttaneet suhtautumiseeni projektityön mahdollisuuksiin pitkäaikaistyöttömien työllistymisessä.

Ensimmäinen selvitystyöhön liittyvä kysely toteutettiin VATESin järjestämän Vammaisen ja vajaakuntoisen työsuhteiseen työhön liittyvät lainsäädännön perusteet -koulutuksen yhteydessä (liite 1). Yhteensä 40 osallistujalle jaettiin työhönvalmennuksen käytäntöihin liittyvä kyselylomake, jonka tarkoitus oli selvittää työhönvalmentajien tehtäväkuva, työn tavoitteita sekä työhönvalmentajien käsityksiä asiakkaiden työllistymisen realiteetista. Kyselyyn vastasivat sekä työhönvalmentajat että heidän esimiehensä ja työpajojen vastaavat.

Toinen selvitykseen liittyvä kysely lähetettiin sähköpostitse FINSE-verkoston jäsenille joulukuussa 2006. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää työhönvalmennuksen tavoitteita ja työhönvalmentajan tehtäväkuva sekä yleisemmällä tasolla kartoittaa sitä, miksi asiakkaat kiertävät toimenpiteestä toiseen työllistymisen sijaan ja mitkä ovat työhönvalmennuksen koetut mahdollisuudet uhkaavan työvoimapulan näkökulmasta (liite 2). Idealistisista kysymyksistä huolimatta vastauksia tuli 23. Yllättävintä ja sitä kautta huomionarvoisinta oli se, että lähes kaikki vastaukset tulivat niiltä työhönvalmentajilta, jotka työskentelevät työhallinnon ostopalveluissa. Eivätkö nämä kysymykset kosketa vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviä työhönvalmentajia? Vai toimiko työhönvalmennus -käsitteeseen ankkuroitu kysymyksenasettelu rajaavana niin, että työkeskuksissa työskentelevät työ- ja yksilövalmentajat eivät työtehtävistään huolimatta kokeneet olevansa kyselyn kohdejoukkoa?

Tutustumiskäynnit erilaisiin työhönvalmennusta tuottaviin organisaatioihin ovat olleet selvitystyön kannalta tärkeintä antia. Kohteet valitsin yksinkertaisesti sen perusteella, että toimija ilmoittaa tuottavansa työhönvalmennusta tai soveltavansa toiminnassaan tuetun työllistymisen menetelmää. Palveluntuottajia on runsaasti, joten yhdistin valinnoissa maantieteellisen sijainnin ja tuotetun palvelun houkuttavuuden (toimijoiden nettisivuilla annetut palvelutuotekuvaukset). Selvitystyön näkökulmasta kävin haastattelemassa seuraavia toimijoita:

Aula-työkoti, Helsinki
Avain-säätiö, Lahti
Helsingin kaupungin tuetun työllistymisen palvelu
Laptuote-säätiö, Lappeenranta
Lovak, Lohja
Raina-säätiö, Turku

Työvalmennussäätiö Tekevä, Jyväskylä
Työvoiman palvelukeskus Reitti, Mikkeli
Vaalijalan kuntayhtymä/Työhönvalmennuskeskus Savonet, Mikkeli

Raportissa ei ole ollut tarkoituksena vertailla eri toimijoita keskenään, vaan nostaa vastauksista esille ajankohtaisia kehittämishaasteita.

Kohdevalinnan taustalla oli ajatus saada mukaan erilaisia toimijoita, jotka ovat luoneet työhönvalmennukseen liittyviä ratkaisuja omista alueellisista työmarkkinalähtökohdistaan käsin. Vaikka Helsingissä on runsaasti työpaikkoja, on siellä myös runsaasti työttömiä - Mikkeliissä taas pitkät etäisyydet ja rakennetyöttömyys muodostavat työhönvalmennuksen näkökulmasta omia erityishaasteitaan ja kannustavat luoviin ratkaisuihin.

Työhönvalmentajien kokemuksia käsittelevässä raportissa on hyvä tuoda esille myös haastateltavien ja kyselyihin vastanneiden autenttista ääntä. Raportin case-luonteesta johtuen valitsin lainausten yhteyteen ammattinimikkeiden käytön henkilö- ja työpaikkatietojen sijaan. Suorat lainaukset olen erottanut tekstistä kurssiivilla. Sitaatteja valitessani olen kiinnittänyt sisällöllistä huomiota myös siihen, ettei vastaaja ole tunnistettavissa tietyn organisaation edustajaksi.

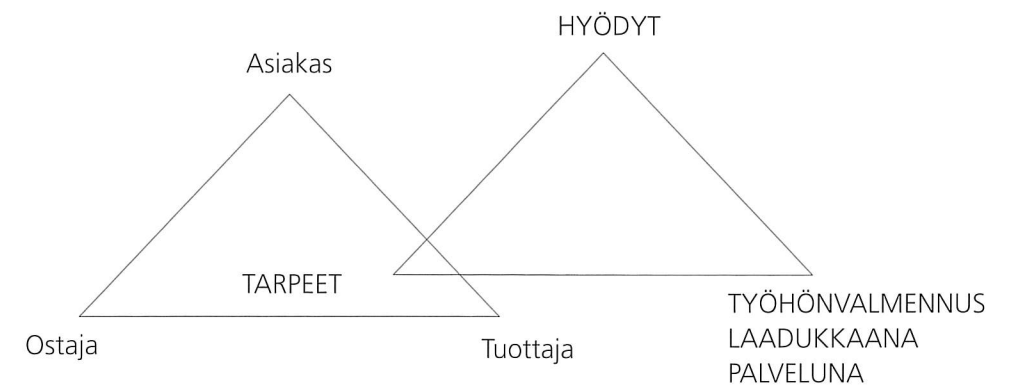
Laadukas työhönvalmennus

Työhönvalmennuksen näkökulmasta käsitys laadusta on mielenkiintoinen. Mikä vuosia kestävässä ja useita toimijoita kattavassa prosessissa on laadukasta ja kenen tehtävä tätä laatua on pyrkiä arvioimaan? Vai tekeekö toiminnan pirstaleisuus arvioinnin mahdolltomaksi? Entä miten puhua laadusta silloin, kun asiakkaan elämäntilanteen kohenemisesta huolimatta ovet avoimille työmarkkinoille eivät aukea?

Laadun käsitteellä pyritään luomaan mielikuvia tuotteesta tai palvelusta, joka on arvostettua, hyvää ja jollain tavalla kilpailijoistaan erottuvaa - positiivisella tavalla. Todennettu laatu puhuu puolestaan, oli sitten kysymys alihankintana tuotetuista keinutuoleista tai työhönvalmennuksen kautta avoimille työmarkkinoille sijoittuneista asiakkaista. Laatu on myös tekijä, jolla pyritään erottautumaan ja profiloitumaan.

Puolanteen ja Sariolan (2000, s. 16) Laatu tuetussa työllistymisessä - palvelustandardi -käsikirjassa tuetun työllistymisen laatu kytketään palveluprosessiin (kuvio 3 tämän raportin sivulla 12). Laatu koostuu siten erilaisista, toisiinsa kytkeytyvistä toiminnoista, jotka tuottavat halutun lopputuloksen - valmentautujan työllistymisen avoimille työmarkkinoille. Tavoitteena on, että työhönvalmennuksena tuotettu palvelu on tavoitteiltaan laadukasta ja yhdenmukaista riippumatta siitä, missä organisaatiossa tai minkä työmarkkina-alueen piirissä sitä tarjotaan (Sariola 2005, s. 15).

Prosessinäkökulman lisäksi työhönvalmennuksen laatua voidaan tarkastella myös palvelun ominaisuuksiin kiinnitettyjen näkökulmien avulla:



Kuvio 5: Työhönvalmennuksen laatinäkökulmat

Edellä olevassa kahden limittäisen kolmion kuviossa on esitetty työhönvalmennukseen liittyvät laatuhaasteet. Alempi tarpeet-kolmio aktivoituu tilaaja-tuottaja -mallissa niin, että sekä palvelun ostajalla että sen tuottajalla on toiminnalle erilaisia, jopa ristiriitaisia laatuvaatimuksia. Ostajalla on tietty kohdejoukko, jonka tarpeisiin palvelulla pyritään vastaamaan. Palvelun tuottaja taas näkee toiminnassa tarvenäkökulman lisäksi tuottavuuden vaatimukset. Tilaaja-tuottaja -mallin "kolmas pyörä", asiakas, asettaa tuotetulle palvelulle omista lähtökohdistaan erilaisia laatuvaatimuksia, jotka saattavat olla tilaajan tai ostajan tarpeiden suuntaisia tai kohdentua täysin niiden ulkopuolelle. On myös niitä asiakkaita, jotka osallistuvat tarjottuihin palveluihin puhtaasti kahdeksan euron päivittäisen kulukorvauksen vuoksi.

Ylempi kolmio puolestaan korostaa työhönvalmennuspalvelun yhteiskunnallisia tavoitteita. Toki eri toimijoiden tarpeet ovat tässäkin ajattelussa lähtökohtana, mutta pelkkä tarpeisiin vastaaminen ei riitä - palvelulla halutaan nähdä olevan myös yhteiskunnallista vaikuttavuutta. Palveluiden tuottaminen ei voi perustua vain siihen, että asiakkaat viihtyvät tai ostaja saa rahoilleen vastinetta. Oikeilla, laadukkailla palveluilla työttömyysaste on saatava laskemaan ja aktivointiaste kohoamaan - lopputulemana palveluntuottajan olisi siis tehtävä itsensä tarpeettomaksi. Mielenkiintoisen lisänsä palveluista käytävään laatu keskusteluun tuo se, että yhteiskunnalliset tavoitteet eivät aina ole yhteismitallisia asiakkaiden, tuottajien ja tilaajien asettamien laatutavoitteiden kanssa.

Työhönvalmennuksessa asiakaslähtöisyys on haaste. Tarjouskilpailutettujen ostopalveluiden näkökulmasta tuetun työllistymisen työhönvalmennuksen laadunarviointiprosessi ei rajoitu vain ostajan ja myyjän väliseen tyytyväisyyteen vaan mukana on myös palvelun kohde, asiakas.³ Asiakaslähtöisyyden näkökulmasta on aiheellista pohtia sitä, mitkä ovat ostajan tarpeet, mitkä ovat asiakkaan tarpeet ja miten ostettu palvelu soveltuu tiettyyn käyttöön tai tarkoitukseen sekä minkälaisia odotuksia ostajalla hankkimaan palvelulle on. Laatu on tällöin monista osatekijöistä yhteen tiivistetty kokonaisuus - eräänlainen yhteinen hyvä, joka ilmentää eri toimijoiden käsitysten kautta hahmottuvaa kokonaisuutta (Lillrank 1998).

Työhönvalmennuksen onnistuminen lepää pitkälti toimintaympäristölähtöisyyden harjoituksilla eli paikallisten olosuhteiden, työmarkkinatilanteen ja sitä kautta asiakaskunnan erityislaatuisuuden tunnistamisen ja tunnustamisen varassa. Yhteistä työhönvalmennuksen asiakaskunnalle on yksilöllisen tuen tarve osana työllistymisprosessia, mutta paikalliset olosuhteet määrittävät sen, miten työhönvalmennusprosessi on mahdollista toteuttaa. Toimintaympäristölähtöisyys ja asiakaslähtöisyys kietoutuvat haastavalla tavalla toisiinsa varsinkin pienillä työmarkkina-alueilla, missä työpaikkoja on niukasti ja työllistyminen toiselle paikkakunnalle haastaa muutokseen koko perheen elämän. Työhönvalmennuksen ei kuitenkaan tulisi olla pelkkää paikallisten olosuhteiden todentamista ja passivoivaa käsien levittelyä vaan aktiivisesti tulevaisuuteen suuntaavaa toimintaa.

³ Tässä artikkelissa käytän työhönvalmennuksen kentästä poiketen asiakkaan käsitettä tarkoittamassa vain palvelun kohdetta (pitkäaikaistyötön, osatyökykyinen, vammainen) ilman, että asiakkuudella voidaan viitata myös palvelun tuottajaan asiakkaana ostopalvelun näkökulmasta tai työnantajaan asiakkaana työhönvalmennuksen näkökulmasta. Palvelun tuottajilla tarkoitan niitä kaikkia toimijoita, jotka kilpailevat keskenään tuottaessaan erilaisia työhönvalmennuksen palveluita. Ostajalla tässä yhteydessä tarkoitetaan niitä työhallinnon toimijoita, jotka hankkivat työhönvalmennusta julkisesta työvoimapalvelusta (1295/2002, 6 luku 13§) annetun lain mukaisesti. Työhönvalmennuspalvelua voivat lisäksi hankkia myös kuntatoimijat.

Kokemukseni mukaan tuntuu ristiriitaiselta, että työhönvalmentaja tulee kymmenien kilometrien päästä työpaikalle, mutta asiakaslähtöisyyden nimissä asiakasta ei kannusteta hakeutumaan työelämään oman lähialueensa ulkopuolelle - turvallisuuteen ja tuttuuteen vedoten. Laadun näkökulmasta on aiheellista kysyä, kenen etua asiakkaiden passivoinnilla haetaan.

Laadun näkökulmasta työhönvalmennukseen pitäisi liittyä seuraavat elementit (Puolane & Sariola, 2000):

Asiakaslähtöisyys
Täysivaltaisuus
Turvallisuus
Sopimuksellisuus

Työhönvalmennuksen laatua voidaan tarkastella myös asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Asiakkaan täysivaltaisuuden ja osallisuuden tunnustaminen ovat konkreettisia osoituksia asiakaslähtöisyydestä. Asiakas on työhönvalmennusprosessin täysivaltainen subjekti, tavoitteellinen toimija, joka on - viranomaiskeskeisen aktivointipolitiikan vastakohtana - oman elämänsä paras asiantuntija. Selvitystyötä tehdessäni sain kuulla, kuinka työhönvalmennukseen ohjattu asiakas pyysi aluksi työhönvalmentajaa suomentamaan asiakkaan jo allekirjoittaman ja työhönvalmennukseen sitouttavan aktivointisuunnitelman. Tällaisessa tilanteessa ollaan suhteellisen kaukana täysivaltaisuuden ja osallisuuden toteutumisesta.

Työhönvalmennukseen liittyvä täysivaltaisuus on työhönvalmentajien kokemusten mukaan haastavaa jo sen takia, että suuri osa heille ohjatuista asiakkaista on pitkän linjan sosiaalitoimen ja työhallinnon asiakkaita. Toimenpiteisiin osallistuminen on asiakkaiden näkökulmasta välttämätöntä toimeentulon turvaamista, ja erilaisia suunnitelmia allekirjoitetaan enemmän ja vähemmän pakon sanelemina.

Työhönvalmennusprosessiin liittyvä turvallisuuden vaatimus on erityisen haastava nykyisessä kilpailutilanteessa. Palveluhankintoihin kuuluvia puitesopimuksia laaditaan vuosittain eikä takeita palvelun jatkuvuudesta tuottajan näkökulmasta ole olemassa. Asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden tunnistaminen ja sitä kautta palveluprosessin rakentaminen on haastavaa tilanteessa, jossa palvelun kesto on etukäteen rajattu esim. kymmenen päivään. Työhönvalmentajat korostavat, että ennakoituun kesto on mahdollista hakea lisäpäiviä, mutta käytännössä usein on käynyt niin, että tuki on jouduttu katkaista asiakkaan siirtyessä työelämään. Sen sijaan useamman vuoden kestävässä työhönvalmennusprojektissa tuen jatkuvuus on paremmin turvattu.

Työhönvalmennus perustuu sopimuksellisuuteen ja alussa laadittua suunnitelmaa tarkennetaan prosessin edetessä. Työhönvalmentajien kokemusten mukaan työhönvalmennus on sopimuksellista, suunnitelmallista ja tavoitteellista, vaikka vain harvat laativat asiakkaan kanssa sopimuspapereita tai muuten säännöllisesti dokumentoivat toimintaansa. Palvelun tilaaja luonnollisesti edellyttää tiettyjen asioiden kirjaamista, mutta laadun näkökulmasta sopimuksellisuus ulottuu toimenpiteiden raportoinnin ulkopuolellekin.

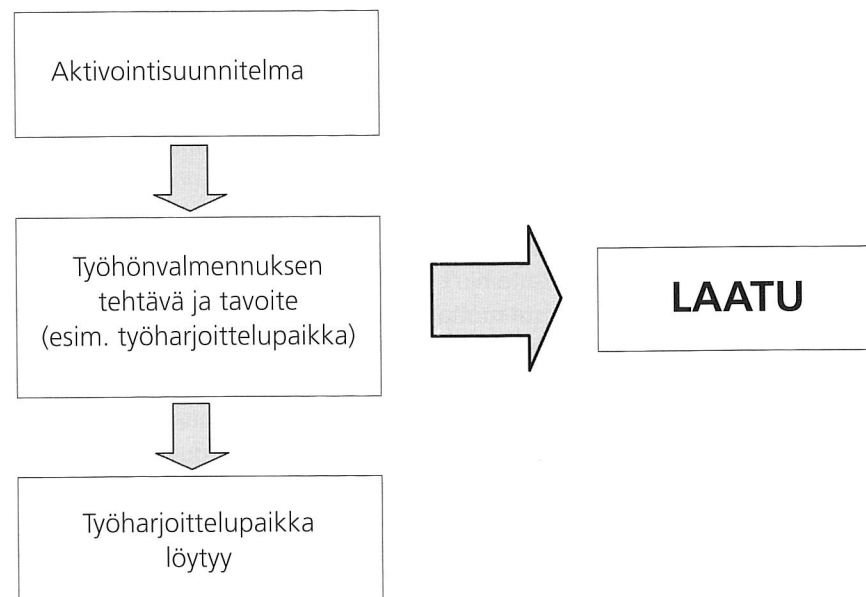
Vaikka halu standardien laatimiselle onkin kilpailutusyhteiskunnassa voimakas, ei työhönvalmennusta voida niputtaa suoritteeksi, joka toteutuu oikeanlaisena vain tiettyjen kaavojen avulla. Asiakas, ihminen, harvoin taipuu kaavaan; ja hyväkin malli saataan tuomita automaattisesti malliksi sillä perusteella, että se on esitetty seminaarissa power point -muodossa. Asiakastyön arjessa tikapuista puuttuu askelmia, ja vaikka kuinka hyvin polkua tasoittaisi, ei toisen ihmisen arjessa voi jatkuvasti olla mukana holhoamassa ja ohjeistamassa.

Toiminta on laadukasta, mikäli paikalliset kysymykset on pohdittu huolellisesti ja niiden kehittämiseksi ollaan valmiita arvioimaan toteutunutta toimintaa ja sen tuloksellisuutta juuri tietyn asiakasryhmän näkökulmasta.

Toimenpide- ja prosessinäkökulma laatuun

Edellisessä luvussa tarkasteltiin laatua tuetun työllistymisen laatustandardin näkökulmasta niin, että toiminnan laadukkuuden huomio kohdistui toimintaympäristöön ja asiakkaan asemaan palveluprosessissa.

Omien tutustumiskäyntieni pohjalta tämän päivän työhönvalmennuksen laadunarviointi näyttyy pitkälti palvelun ostajan määrällisten tavoitteiden täyttämisenä tai täyttämättä jättämisenä, jolloin laatu voidaan tiivistää seuraavaan kaavioon:

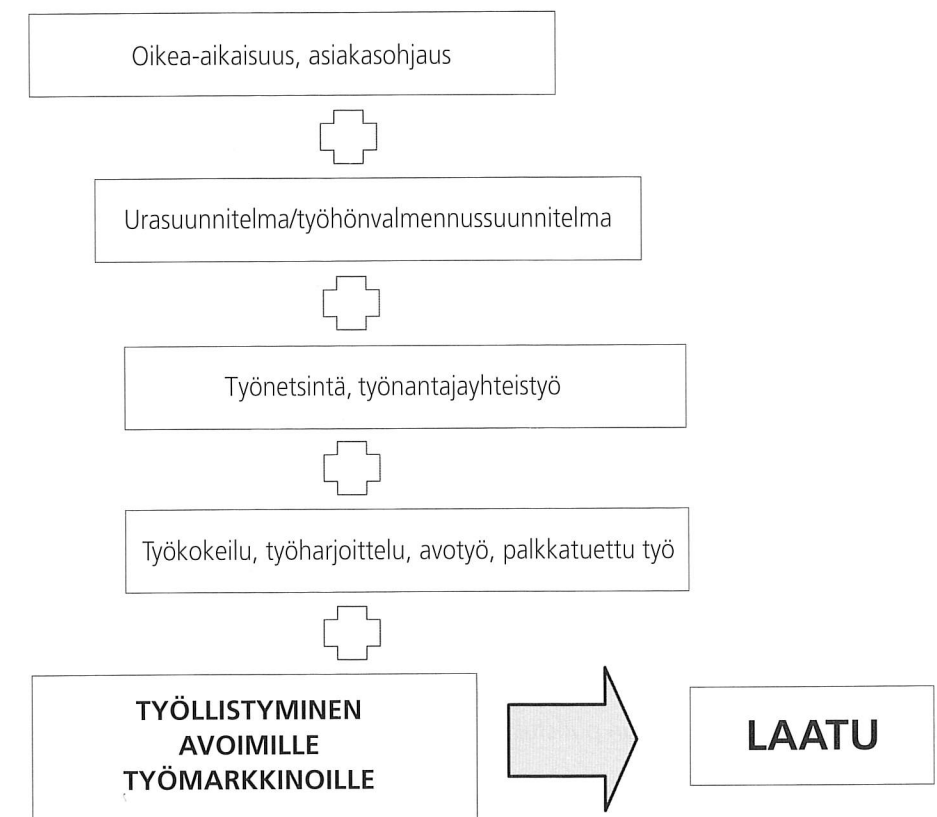


Kuvio 6: Toimenpidekeskeinen laadunarviointi

Toimenpidekeskeisessä laadunarvioinnissa työhönvalmennus voidaan kirjata onnistuneeksi, mikäli yksittäinen tavoite, ennalta aktivointi- tai urasuunnitelmassa määritelty toimenpide, on suoritettu (työharjoittelupaikan tai palkkatukipaikan löytyminen). Johtaa-

ko työharjoittelupaikka koskaan pysyvään työsuhteeseen tai päättykö palkkatukijakso automaattisesti kuuden kuukauden jälkeen on toimenpidekeskeisessä laadunarvioinnissa toissijaista.

Työhönvalmennuksen Place-Train-Maintain -mallin näkökulmasta laadunarvioinnin tulisi kattaa koko prosessi oikea-aikaisesta asiakasohjauksesta työllistymiseen niin, että jokaisen vaiheen merkitys polun rakentumiselle tunnistetaan ja tunnustetaan. On selvää, että kahden kuukauden työharjoittelu on hyvä lähtökohta, mutta kymmenen vuoden yhtäjaksoista työttömyyttä se ei kerralla poista - puhumattakaan työmarkkinoilla vaadittavasta kilpailukyvyistä. Vain prosessinäkökulmasta tunnustettu laadunarviointi mahdollistaa asiakkaiden siirtymän työelämään ja pysymisen työssä sen sijaan, että keskitytään arvioimaan yksittäisiä toimenpiteitä, joiden merkitys työllistymisen näkökulmasta voidaan arvioida vasta myöhempien siirtymien jälkeen - jos silloinkaan. Polkumalli ei sulje ulkopuolelle poikkeamien mahdollisuutta, niitä asiakastyössä aina tulee, vaan olennaista on tavoitteellinen toiminta kohti työllistymistä.



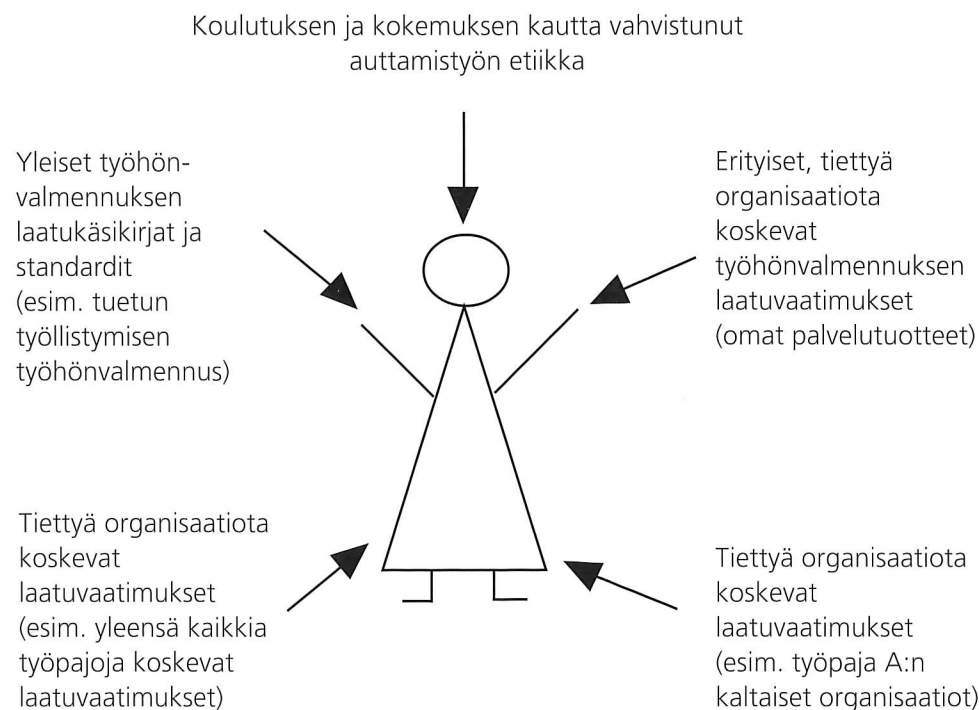
Kuvio 7: Työhönvalmennus prosessina

Työhönvalmennuksen prosessimalli korostaa toisiaan seuraavien vaiheiden nivelymistä tavoitesuuntautuneeksi toiminnaksi, jossa laatu nähdään prosessin lopputuloksena, ei yksittäisenä toimenpiteenä. Lopputuloksen näkökulmasta ei ole olennaista, onko alku-

haastattelu toteutettu sinisille vai keltaisille lomakkeille tai onko asiakas itse ollut luomassa ensimmäistä yhteydenottoa työnantajaan, vaan olennaista on se, että prosessin kuluessa toiminnan tavoite on ollut selvä ja kaikkien osapuolten tiedossa.

Kokonaan toinen kysymys on, mahdollistaako nykyinen ostopalvelukäytäntö pitkälle työelämään saakka ulottuvat polutukset vai keskeytykö rahankulku siinä vaiheessa, kun ollaan ottamassa ensimmäisiä työelämäaskelia? Onko kysymyksessä palvelu, joka annetaan asiakkaalle paketin tavoin vai palvelu, jossa yksilökohtainen eteneminen ja räätälöinti on mahdollista?

Minkälainen laadunarvioinnin mittari on mielekäs tilanteessa, jossa tulisi huomioida sekä ostajan, tuottajan että asiakkaan tarpeet? Osa haastattelemistani työhönvalmentajista kokee, että erilaisia laadunarviointimenetelmiä on jo tälläkin hetkellä liikaa.



Kuvio 8: Työhönvalmentaja laadun puristuksessa

Työhönvalmennuksesta on runsaasti yleisiä standardeja, ohjeistuksia ja laatukäsikirjoja sekä erillisiä, tietyssä yksikössä tapahtuvaan työhönvalmennukseen liittyviä arviointimenetelmiä. Näiden ohella joissain organisaatioissa on omia, juuri tiettyyn toimijaan liittyviä laatuvaatimuksia. Eikä tässä vielä kaikki, sillä osa sosiaalialan koulutuksen saaneista työhönvalmentajista on lisäksi omaksunut erilaisia eettisiä asiakastyöhön liittyviä kuuntelemisen, kohtaamisen ja valtaistamisen normistoja osaksi ammatti-identiteettiään.

Työhönvalmentajien kanssa käydyissä keskusteluissa tulee vahvasti esille halu korostaa asiakkaiden elämän erityislaatuisuutta, jatkuvaa muutosta hyvien ja huonojen kausien välillä sekä ainutkertaisuutta. Osa työhönvalmentajista kokee laatutyöskentelyyn liittyvän mallintamisen vieraana ja ihmistyöhön huonosti sopivana. Ihmiselämää ei haluta tiivistää porrasmalliin, sillä jo ensimmäisellä askelmalla havaitsematta jäänyt märkä sammal saattaa aiheuttaa liukastumisen.

Työhönvalmennusta voidaan laadunarvioinnin näkökulmasta tarkastella myös yhteiskunnallista hyvää tuottavana toimintana. Vaikka työhönvalmennuksella ei tavoitteista huolimatta voidakaan ratkaista rakennetyöttömyyden, eläköitymisen, työvoimapulan tai syrjäytymisen yhteenkietoutuneita ongelmia on selvää, että työhönvalmennus ostopalveluna saa oikeutuksensa vain tulosten kautta. Laadukas työhönvalmennuspalvelu ei voi asettua määrällisten sijoittumistavoitteiden ulkopuolelle, vaikka keskustelu kuntouttavista ja elämänlaatua hellivistä elementeistä onkin palvelun onnistumista ajatellen keskiössä. Tästä näkökulmasta työhönvalmentajan oma asenne toimintaan on ratkaiseva: uskonko asiakkaaseen vai lähdenkö etsimään epäonnistumiselle syyksiä jo ennen kuin prosessi on alkanutkaan?

Työhönvalmennuksen käytännön toteutus

Ennen kuin lähdetään tarkastelemaan työhönvalmentajien kokemuksia työn tavoitteista ja tavoitteiden realistisuudesta, on hyvä luoda lyhyt katsaus siihen, mihin työhönvalmennusta käytetään ja mitä tavoitteita toiminnalle sitä kautta asetetaan. Seuraavaksi käsitellen lyhyesti niitä työhönvalmennukseen liittyviä taustakysymyksiä ja muutostekijöitä, jotka ovat omalta osaltaan vaikuttaneet palvelun muotoutumiseen lähes kaikenkattavaksi voimaannuttamistoiminnaksi.

Kriittinen sana on tässä yhteydessä paikallaan. Käytännön toteutukseen ja tavoitteiden asetteluun vaikuttaa luonnollisesti se, että työhönvalmennuksen käsitettä käytetään lähes mistä tahansa vammaisille, osatyökykyisille ja pitkäaikaistyöttömille suunnatusta työllistymistavoitteisesta toiminnasta. Työhönvalmentajien kokemusten perusteella vaikuttaa siltä, että lähettävät tahot tarjoavat työhönvalmennusta asiakkaalle huolimatta siitä, onko ensisijainen tarve kuntoutuminen, eläkemahdollisuuksien selvittely vai työpaikan etsiminen. Osittain palveluohjaukseen liittyvistä epäselvyyksistä johtuen työhönvalmennuksen tavoitteet vaihtelevat hyvästä elämästä vakituiseen työpaikkaan, ja keinoina voidaan käyttää niin työkokeilua, palkkatuetta työtä kuin kissan viemistä eläinlääkäriin.

Työhönvalmennuksen toimintaympäristöt

Työhönvalmennusta toteutetaan karkeasti jaoteltuna kahdenlaisissa ympäristöissä: työ- ja monipalvelukeskusten yhteydessä yksilö- ja ryhmävalmennuksena (joko kiinteässä yhteydessä emo-organisaatioon tai erillisenä toimintayksikkönä) tai yrittäjävetoisena toimintana.

Erityistyöllistämisen yksikön yhteydessä toimivalla työhönvalmentajalla on lähtökohtaisesti mahdollisuus seurata asiakasta aina erityistyöllistämisen yksikössä tapahtuneesta jaksosta lähtien (yleisempää vammaisten henkilöiden kohdalla kuin pitkäaikaistyöttömillä), jolloin välitöntä palautetta asiakkaan työ- ja toimintakyvyn kehittymisestä saadaan pitemmällä aikavälillä. Työhönvalmentajien kokemusten perusteella työpajajakso ennen avoimille työmarkkinoille siirtymistä on perusteltua varsinkin niiden, yhä lisääntymässä olevien asiakkaiden kanssa, joilla päihteenkäyttö ei ole hallinnassa tai siitä olemassa oleva tieto on ristiriitaista. Vammaisten henkilöiden kohdalla työpaja-aloitus on perusteltua silloin, kun valmentautujan työ- ja toimintakyvystä ei ole aikaisempaa, työelä-

mään perustuvaa näyttöä tai jos valmentautujan työkyvyn muutoksista toivotaan lisää näyttöä. Avoimien työmarkkinoiden paikat ovat valmentautujien näkökulmasta usein pitkän matkan päässä, eikä mahdollisia työnantajasuhteita haluta kyseenalaistaa kokeilulla liian varhaisessa kuntoutumisen vaiheessa.

Missä vaiheessa kuntoutuminen työhönvalmennuksen aloittamisen näkökulmasta yleensäkin voi edetä siihen vaiheeseen, että asiakkaan voi sanoa olevan riittävän kuntoutunut ja valmis työelämän haasteisiin? Miten pitkään esimerkiksi päihdekuntoutujan on oltava juomatta, jotta epäonnistumisen todennäköisyys on saatu minimoitua? Työsuhteen solmiminen on työnantajalle aina riski, eikä tänään "normaalin" mitat täyttävä voi mennä takuuseen huomisesta työkyvystään. Tämän näkökulman kirkastamista toivoisi myös työhönvalmennuksen kentälle.

Erityistyöllistämisen yksiköiden tuottaman työhönvalmennuksen kohdalla on otettava huomioon se, että kuntoutus- ja valmennustoimintaa tehdään eri työntekijänimikkeillä ja vastuualueilla organisaatiosta ja toimintakulttuurista riippuen. Valmentautuminen työpajalla voi lähteä liikkeelle yksilövalmentajan tuella ja työhönvalmentaja astuu mukaan siinä vaiheessa, kun asiakas on valmis siirtymään avoimille työmarkkinoille. Toimintamallista riippuen työpajalla voi työskennellä myös työhönvalmentajia, joiden vastuulla on sekä työpaja-aikainen valmentautuminen että siirtyminen avotyöhön tai avoimille työmarkkinoille.

Työhönvalmennuksen toiminnan ja tavoitteiden rakentuminen entistä vahvemmin ostopalvelulukupailutuksen ympärille on tuonut sosiaalisen työllistämisen toimialalle myös lukuisan joukon yrittäjiä, jotka tarjoavat työhönvalmennusta yhtenä palvelutuotteena. Ulkopuolisen silmään näkyvin ero erityistyöllistämisen yksikköihin nähden on yksikön puute - työhönvalmentajilla ei ole käytössään työ- tai toimintakeskusta, jonka siipien suojassa tarkastella asiakkaan kehitystä. Toki ilman toimintakeskusympäristöä työskentelevillä työhönvalmentajillakin on mahdollisuus tutustua asiakkaaseen useiden tapaamisten kautta ennen varsinaista sijoittumista työelämään. Tutustumismahdollisuuden rajallisuus ostopalvelusopimuksen kestoan nähden asettaa erityisiä haasteita palveluohjaukselle.

Käytännössä tilanne ei kuitenkaan ole näin mustavalkoinen: asiakkaan kehitystä ja kuntoutumista tarkkailevat erityistyöllistämisen yksiköt ja suoraan avoimille työmarkkinoille ohjaavat työhönvalmentajayrittäjät. Kärjistäen voidaan sanoa, että joukkoon mahtuu niitä erityistyöllistämisen yksikön työhönvalmentajia, jotka lintuemon tavoin haluavat suojella valmentautujia pahalta maailmalta eivätkä siksi halua laskea häntä kovaan ja kylmään todellisuuteen - tai ne työhönvalmentajat, joille tuotannolliset tavoitteet aika-tilan mukaisesti ovat tärkeämpiä kuin hyväkuntoisen valmentautujan sijoittuminen normaaliin työelämään.

Tavoitteena on edistää valmentautujien työ- ja elämäntaitoja niin, että edellytykset työllistymiseen paranisivat. Joskus toiminnassa on vaikea ottaa huomioon valmentautujien tarpeet vrt. tilaustyöt, jotka on tehtävä riippumatta valmennuksellisista tavoitteista. Työvalmentaja

Eikä yrityspohjainen toiminta välttämättä ole äärimmäisyydessään sen tehokkaampaa: asiakkaita hillotaan kuukaudesta toiseen työkokeiluissa ja työharjoitteluissa ja siinä vaiheessa kun työllistyminen tulisi ottaa puheeksi, hyväksytään mukisematta työnantajan vetoamukset asiakkaan heikosta työsuoriutumisesta, vaikka niistä harjoittelujaksolla ei olisi ollut minkäänlaista näyttöä.

Työhönvalmentajien käsitykset työpajajaksojen mielekkyydestä osana työllistymisprosessia kuitenkin vaihtelevat: osa suhtautuu hieman negatiivisesti siihen, että polku aloitetaan "ei normaaleilla" työmarkkinoilla, "ei oikeissa" työtehtävissä, kun taas toisten mielestä työpajakaso on ainoa oikea tutustumisen ja sitä kautta onnistuneen työelämäsijoittumisen mahdollisuus. Vaikka heräämisharjoitukset ja sitä kautta normaaliin päivärytmiin sosiaalistuminen voidaan aloittaa työpajatyypisissä olosuhteissa, on tavoitteellisen työhönvalmennustoiminnan näkökulmasta ongelmallista, jos valmennukseen tulevalle asiakkaalla alkeellisetkin työelämän pelisäännöt, heräämisestä lähtien, ovat hukassa.

Työhönvalmennus aktivointitoimenpiteenä

Niiden vammaisten henkilöiden kohdalla, jotka ovat päässeet työhönvalmentajapalvelun piiriin, työhönvalmennus näyttäytyä pitkäjärjestyksenä työskentelynä kohti avoimia työmarkkinoita, ja tavoitteellinen toiminta perustuu asiakassuhteen kuluessa päivittyvään urasuunnitelmaan. Rahoitus ei ole riippuvainen toteutuneista päivistä, vaan prosessiin on mahdollista käyttää vuosia asiakkaan yksilöllisestä tarpeesta lähtien.

Työhallinnon asiakaskunnan näkökulmasta tilanne ei ole näin hyvä. Työhönvalmennus ostopalveluna edellyttää palveluohjauksessa suunnitelmallisuutta, vaikka aktivointi- tai työnhakusuunnitelma saatetaan tehdä muodollisesti hyvin pikaisella aikataululla juuri ennen työhönvalmennuksen aloittamista. Tärkeintä on, että työhönvalmennuksen aloittaessaan asiakkaalla on mukanaan suunnitelma, johon työhönvalmennus, sen kesto ja tavoitteet on kirjattu.

Vaarana kuitenkin on, että aktivointisuunnitelmaa tarkastellaan toimenpideluettelona, ja kun suunnitelmaan kirjattu suorite on saatu toteutettua, on työhönvalmennus lünkännyt siihen kohdistuneet odotukset. Kuten aikaisemmin laadun yhteydessä on jo mainittu, toimenpidekeskeisessä ajattelussa olennaista ei ole pysyvä työelämäsijoittuminen, vaan esimerkiksi yksittäisen työharjoittelupaikan löytäminen tai eläkeselvittelyyn ohjaaminen. Valitettavan usein käy myös niin, että kun asiakkaalle on onnistuttu löytämään työpaikka, ostopalvelun rahoitus ja sitä kautta työhönvalmennus päättyy. Olennainen elementti eli jatkuva tuki jää toteutumatta. Tällöin on tietenkin oikeutettua kysyä, mikä on työhönvalmennuksen lisäarvo verrattuna ohjaavaan koulutukseen tai kuntouttavaan työtoimintaan?

Myös osatyökykyisten ja pitkäaikaistyöttömien kanssa työskentelevät työhönvalmentajat voivat soveltaa toimintaansa poluttamisen lähtökohtia, mutta työhönvalmentajien esille tuoma asiakaskunnan haasteellisuus vaikuttaa toiminnan suuntaamiseen. Työhönvalmennukseen ohjatut asiakkaat ovat viime vuosina muuttuneet heikkokuntoisemmiksi,

jolloin työ- ja toimintakyvyn arviointiin sekä elämäntilanteen kartoittamiseen kohdistuvat työvaiheet saavat suhteettoman suuren painoarvon - työllistymisen kustannuksella.

Liian heikkokuntoinen asiakasryhmä yhdistettynä dokumentoinnin puutteeseen luo omat haasteensa työhönvalmennukselle. Kuten myöhemmin tulemme toteamaan, on verkostoyhteistyössä ja dokumentoinnissa edelleen suuria puutteita, jotka osaltaan ovat vaikuttaneet työhönvalmennuksen toimenpidekeskeistymiseen ja sitä kautta pirstaloitumiseen. Mikäli aikaisempia polkuja ei ole dokumentoitu tai ne halutaan keinotekoisesti pimentää vaitiolovelvollisuuteen tai asiakaslähtöisyyteen vedoten, on selvää, että palveluntuottaja toisensa jälkeen hukkaa valtavasti aikaa ja rahaa todentaakseen esimerkiksi päihdeongelman tai oppimiseen liittyvät haasteet - jotka on todennettu lukuisia kertoja aikaisemminkin, viimeistään ensimmäisen työharjoittelun toisella viikolla.

Yksilö- ja ryhmämuotoinen työhönvalmennus

Työhönvalmennusta voidaan toteuttaa sekä yksilömuotoisesti että ryhmävalmennuksena. Kukaan selvitykseen osallistuneista työhönvalmentajista ei kuitenkaan vedä ryhmämuotoista työhönvalmennusta. Valmiudet ryhmämuotoisen toiminnan käynnistämiseen ovat kuitenkin olemassa.

Yksilövalmennuksen käytön ensisijaisuus selittyy työhönvalmentajien kokemuksissa sillä, että asiakkaita tulee harvakseltaan eikä monikaan asiakkaista ole halukas työskentelemään ryhmässä. Tämän kysymyksen äärellä kuunnellaan asiakasta, mutta tapahtuuko se oikeassa paikassa? Verkostoituvaa ja moniammatillista työelämää vaatii yhä enemmän sosiaalisia taitoja myös kirjeiden postittajilta ja keittiöhenkilökunnalta, ja näiden taitojen harjoitteluun ryhmämuotoinen toiminta saattaisi antaa arvokkaita valmiuksia. En väitä, että työttömyys itsessään tekisi yksilöstä epäsosiaalisen erakon, vaan kuten haastattelemani työhönvalmentajat toteavat, joidenkin asiakkaiden kanssa on lähdettävä liikkeelle henkilökohtaisesta hygieniasta ja sen merkityksestä työnhakutilanteessa. Sosiaalisen toiminnan pelisäännöissä on vielä harjoittelun varaa.

On selvää, että ryhmämuotoisessa työhönvalmennuksessa ryhmältä saatu tuki ja kannustus saattaisi toimia positiivisena voimana myös työmarkkinoille suuntautumisessa. Ryhmä voisi toimia myös pitkään työelämän ulkopuolella olleille peilinä niin, että omien ongelmien mittakaavat hahmottuisivat suhteessa reaalityöelämään. Niin kuin eräs työhönvalmentaja keskustelussa totesi; välillä työllistymisen haasteena on yksinkertaisesti se, että asiakas kuvittelee ongelmansa niin erikoiseksi ja suuriksi, ettei työllistymisestä voida puhua - huolimatta siitä, että edellisellä ja seuraavalla asiakkaalla ongelmat olivat aivan samoja ja niiden kanssa oli selvitty eteenpäin.

Työyhteisössä tai yksin puurtaen

Yksi mielenkiintoinen työhönvalmennuksen toteuttamiseen liittyvä organisatorinen tekijä on työyhteisö. Osalla työhönvalmentajista on selkeä työyhteisö, jossa työn jakaminen ja kokemusten vaihtaminen on mahdollista. Työyhteisössä voidaan sopia myös uu-

sien asiakkaiden ohjautumisesta työntekijöiden henkilökohtaisten ominaisuuksien ja kokemusten mukaan.

Osa työhönvalmentajista taas tekee työtään oman kokemuksensa mukaan täysin yksin, ilman esimiehen ja työyhteisön tukea. Työstä keskustelu tai työn jakaminen ei tällöin ole mahdollista muuten kuin lähettävän tahon kanssa, eikä se tällöin vastaa työntekijän työssäjaksamiselle asettamia vaatimuksia. Työhönvalmennus on asiakaskunnan haasteellisuudesta johtuen raskasta ja kuluttavaa työtä, joten työnantajien toivoisi huomioivan työntekijöidensä työskentelyolosuhteet ja mahdollisuuden työn jakamiseen.

Miten yksin töitä tehdessä saan jaetuksi asioita etteivät asiakkaan asiat jää taakaksi minulle. Miten jaksaa tukea asiakasta riittävästi erilaisissa vastoinkäymisissä ja heidän terveydentilassaan tapahtuvien muutosten aikana. En haluaisi koskaan enää persoonallisuushäiriöistä päivittäin mielialaltaan vaihtuvaista maanis-depressiivistä henkilöä asiakkaakseni. Yksin se on liian kova taakka. Esim. näkövammaisiin profiloituminen voisi helpottaa työtäni. Olen tehnyt töitä kyllä eri vammaryhmien kanssa myös kuurojen, mutta silti jotain järkeä tähän olisi syytä saada. Mm. markkinointia olen opiskellut tässä sivussa jotta osaisin toimia paremmin yhteistyössä bisnesmaailman kanssa. Työhönvalmentaja

Mikäli tilanne laajemminkin on edellä esitetyn tapauksen kaltainen, on aiheellista pohdita, mitkä asiakasryhmät ovat vaarassa jäädä kokonaan työhönvalmennuspalvelun ulkopuolelle: päihde- ja mielenterveyskuntoutujat, lievästi kehitysvammaiset vai sosiaalisilta taidoiltaan haasteelliset asiakkaat? On aivan liian yksioikoista ajatella, että kaikki mielenterveyskuntoutujat olisivat ohjautuneet heille suunnattuun työhönvalmennukseen tai työyhteisössä yhden työntekijän perehtyneisyys esim. päihdeongelmaan olisi kaikkien asiakkaiden käytettävissä.

Työhönvalmennuksen tavoitteet - onko niitä?

Tarkasteltaessa työhönvalmennusta laadukkaana prosessina toiminnalla on vain yksi tavoite: asiakkaan työllistyminen avoimille työmarkkinoille palkkatyösuhteeseen. Yksinkertaista. Vai onko? Tässä luvussa tarkastelen työhönvalmennuksen tavoitteita kahdesta näkökulmasta: suoraan ilmaistuina tavoitteina ja käsityksinä tavoitteiden realismista. Pohdittavaksi edelleen jää, kuinka paljon käsitys toiminnan mahdottomuudesta vaikuttaa jo alkuvaiheessa työn suuntaamiseen ja kohdentamiseen? Saako "toivoton tapaus" tilaisuuden osoittaa olevansa "toivollinen" vai hukataanko vähätkin resurssit niiden pyrittelyyn, joita työelämä ei voisi vähempää kiinnostaa?

Ensisijainen tavoite on työllistää asiakas, periaatteena kuitenkin on että en valikoi asiakkaita, kaikenlaiset asiakkaat otetaan vastaan, joissain tapauksissa työllistyminen täysin epärealistista joten sijoittaminen ja yksilöllinen raportointi työn sujumisesta/sujumattomuudesta. Työvalmentaja

Tavoitteita määriteltäessä työhönvalmentajien kokemuksissa korostuu pyrkimisen ja yrittämisen näkökulmat. Asiakkaita ei vain ohjata toimenpiteisiin tai työpaikoille vaan pyritään yksilölliseen ratkaisuun tai löytämään asiakkaalle työtä. Vastaukset kertovat työn haasteellisuudesta, asiakaskunnan ongelmakenttien laajuudesta ja avoimille työmarkkinoille työllistämisen vaikeudesta. Työhönvalmentajat ovat sisäistäneet tuetun työllistymisen työhönvalmennuksen osaksi tehtävänkuvansa, mutta asiakkaiden moninaiset ja lyhyelläkin aikavälillä muuttuvat elämäntilanteet sekä työmarkkinoiden haasteet aiheuttavat epävarmuuden tunteita, jotka muuttavat työhönvalmennuksen luonnetta enemmän valmentavan ja ohjaavan toiminnan suuntaan.

Löytää mielekästä tekemistä asiakkaalle. Auttaa heitä elämässään eteenpäin. Perimmäinen tavoite palkkatyön löytyminen. Työhönvalmentaja

Työhönvalmennuksen alussa on tärkeä tehdä tavoitteellinen suunnitelma toiminnasta. Jos suunnitelmassa päädytään hakemaan työtä avoimilta markkinoilta silloin asiakasohjautuvuuden merkitys korostuu. Asiakkaalla on oltava tietyt valmiudet työllistyessään avoimille markkinoille. Toisinaan asiakkaalla ei ole realistisia käsityksiä työllistymismahdollisuuksistaan ja myös asiakkaan lähettävä taho on joskus tietämätön asiakkaan tilanteesta. Työhönvalmentaja

Työhönvalmennuksen ostopalveluissa tuloksellisuus ja tavoitteellisuus mielletään usein numeerisina määreinä, joiden osoittaminen tapahtuu sijoittumisten perusteella. Työhönvalmennus on onnistunut, mikäli mahdollisimman moni asiakkaista sijoittuu työelämään tai aloittaa ammatillisen koulutuksen. Työhönvalmentajat tulkitsevat myös eläkeselvittelyn aloittamisen onnistuneeksi työhönvalmennukseksi, vaikka sen tavoitteena on enemmänkin työntää asiakasta ulos työmarkkinoilta kuin pyrkiä löytämään räätälöityjä, työkykyyn sopivia työtehtäviä tai pitkäjänteisiä ratkaisuja. Työhönvalmentajat tuovat esille tavoitteiden mukaisesti sekä työsuhteisen työllistymisen että työnantaja- ja oppilaitosyhteistyön, mutta vahvasti myös ei-mitattavia työhönvalmennuksen laadullisia tavoitteita. Mielekkään tekemisen löytäminen asiakkaalle, onnistunut palvelutarvearviointi (esim. mielenterveys- tai päihdepalveluihin) tai tukihenkilönä oleminen näyttäytyvät työhönvalmentajien silmissä myös onnistuneen työn tavoitteina.

Valmentaa, kouluttaa ja ohjata asiakas työhön, koulutukseen tai mielekkääseen elämään. Ei mielestäni ole eroa. Asiakas itse päättää mikä mahdollinen tavoite ja minä, verkosto keksimme keinot miten sinne päästään. Työvalmentaja

Henkilöiden tilanteen ja edellytysten mukaan avoimille työmarkkinoille, koulutukseen (tai muihin palveluihin) pääsemisen. Henkilöiden voimaantuminen, että alkavat kokea voivansa vaikuttaa omaan elämäänsä. Työvalmentaja

Ostopalvelunäkökulmasta on toki ymmärrettävää, että asiakkaan voimaannuttaminen ja elämänhallinnan kehittyminen ovat työelämäsiirtymän kannalta ensiarvoisia, eikä muutamaan viikkoon rajattuun palveluun voida lastata epärealistisia tavoitteita koko elämän suunnan muuttumisesta.

Työhönvalmentajilta tiedusteltiin myös sitä, miten juuri "Sinä työhönvalmentajana" käytät tuetun työllistymisen menetelmää. Vastaukset olivat pitkälti tehtävänkuvan mukaisia eli tärkeimmäksi nousi työnhaussa opastaminen, työhönsijoittumisen tukeminen sekä työnantajien neuvonta. Tukimuotojen yhteensovittaminen (työtulo/eläke) ja avotyötoimintasopimukseen liittyvät kysymykset miellettiin myös tuetun työllistymisen mukaiseksi toiminnaksi.

Työllistymistavoitteiden realistisuus

Kun työhönvalmentajilta kysytään heidän työnsä tavoitteista, saadaan suhteellisen oppikirjalähtöisiä vastauksia: asiakkaita pyritään ohjaamaan avoimille työmarkkinoille yksilöllisistä tavoitteista lähtien. Kysymykseen, kuinka realistisena työhönvalmentajat työllistymistavoitetta pitävät, tuleekin jo käytännönläheisempiä vastauksia:

Joskus ei ole realistinen. Mieluummin kannattaisin yksilöllisiä tavoitteita, on työ sitten avoimilla/välityömarkkinoilla, tai muualla. Järjestökonsultti

Hyvällä, rehellisellä ja huolellisella pohjatyöllä realistinen monille työllistyjille. Realistista on myös se, että kaikki eivät tule koskaan työllistymään. Työvalmentaja

Jotkut asiakkaat ovat niin heikossa asemassa työmarkkinoilla, että julkilausutuilla tavoitteilla on selkeä ero käytäntöön. Työvalmentaja

2000-luvun työmarkkinoita leimaavat epävarmuuden, pirstaleisuuden ja jatkuvan itsensä kehittämisen vaatimukset. Kiihtyvä globalisaatio yhdistettynä tehokkuuden ja joustavuuden vaatimukseen on osaltaan luomassa syvenevää kuilua työssä pärjäävien ja työelämään pyrkivien heikossa työmarkkina-asemassa olevien välille. Työmarkkinakelpoisuuden ja kilpailukykyyn saavuttamiseksi ei riitä pelkkä työn tekemisen into, vaan yksilöllä on oltava koulutuksen ja kokemuksen lisäksi vahva kielitaito, verkostoitumisen mahdollistavat sosiaaliset taidot sekä ajantasaisen tietotekniikan hallinta.

Jos kaikki 2000-luvun kauhuskenaariot otetaan todesta, ei työhönvalmennusta tarvitse tehdä. Ei kenestäkään luoda kosmopoliittia kahden viikon valmennuksen avulla, joten on oikeutettua keskittyä kirpputorikiertelyyn ja elämänhallintakeskusteluun.

Kukaan haastatteleman tai kyselyyn vastannut työhönvalmentaja ei suhtautunut varauksetta työhönvalmennuksen tavoitteeseen saada valmentautuja palkkatyösuhteeseen avoimille työmarkkinoille. Tavoite koettiin yksilölliseksi, ja sen onnistumisen nähtiin olevan riippuvainen sekä työn ja työntekijän kohtaamisesta että monien samanaikaisten prosessien osumisesta kohdalleen.

Pitkällä tähtäimellä voidaan onnistua. Vaatii: asiantuntemusta, aikaa, onnea. Työvalmentaja

Selvityksen perusteella on aiheellista pohtia, mikä on avotyötoiminnan suhde työhönvalmennukseen ja tuettuun työllistymiseen. Avotyötoiminta mielletään turvalliseksi vaihtoehdoksi palkkatyölle ja eläkkeen lepäämäänjättämiselle. Ongelmalliseksi se muodostuu pitkittyessään silloin, kun työntekijän työpanos vastaa täysin tehtävän asettamia vaatimuksia, eikä siitä olla valmiita maksamaan asianmukaista palkkaa - työsuhteesta kertyvistä eduista puhumattakaan.

Työskentelen enimmäkseen kehitysvammaisten ihmisten kanssa. Tuettu työllistyminen tai sen järjestäminen on haastavampaa kuin esim. avotyötoiminta. Palautteen mukaan "he eivät kilpaile ns. normaalien ihmisten kanssa" työmarkkinoilla. Avotyötoiminnan kehittäminen on heidän kohdallaan tärkeää. Johtava ohjaaja

Työkyvyttömyyseläkettä tai muita tukia pidetään niin turvallisina, että niitä ei haluta vaarantaa. Kehitysvammaisia työllistettäessä avotyö yleensä ainoa turvallinen vaihtoehto kaikille osapuolille. Kuntoutusohjaaja

Työhönvalmentajien antamat vastaukset työllistymistavoitteen realistisuudesta herättävät myös kysymyksen siitä, onko avoimille työmarkkinoille siirtyminen työhönvalmennuksen tavoite vai työhönvalmennuksen kautta syntynyt valmius.

Hyvinkin realistinen, jos asiakas on valmennusprosessin päätteeksi vain työn hakemisen yms. tuen tarpeessa. Työvalmentaja

Lähtökohtahan on, että työhönvalmennuspalvelun asiakkaaksi ohjautuisi vain sellaisia henkilöitä, joilla kuntoutusprosessi on edennyt siihen vaiheeseen, että paluu avoimille työmarkkinoille on mahdollinen. Työhönvalmentajien kokemukset työelämään sijoittumisen epärealistisuudesta nostavat esille kysymyksen sekä asiakasohjauksesta (ja siihen liittyen palvelun oikea-aikaisuudesta) että työhönvalmennuksen käytön "edes jonain näyttönä" niiden asiakkaiden kohdalla, joiden kanssa aikaisempienkaan toimenpiteiden kanssa ei ole saatu tuloksia aikaiseksi - ja nyt aktiivointiasteen kohotuspaineessa on taas jotain yritettävä.

Ainakin osittain ajan puutteesta eli liikaa asiakkaita. Ei ehditä tarpeeksi käymään työpaikoilla, jotta ajoissa voitaisiin puuttua mahdollisiin "epäkohtiin". Osittain järjestelmästä joka Suomessa vallitsee. Moni ajattelee, että kun saa oikeuden ansiosidonnaiseen päivärahaan voi taas jäädäkin kotiin ihan mielellään. Kaikki eivät siis ole edes halukkaita työllistymään ja tämä koskee muitakin kuin ansiosidonnaista päivärahaa saavia. Tullaan jo toimeen niin vähällä että pystytään elämään työmarkkinatuella. Osittain se johtuu siitä ettei asiakkaan toiveet ole realistisia omiin kykyihin/taitoihin nähden tai halutaan töihin jollekin sellaiselle alalle tms. ettei työllistyminen ole realistista. Työhönvalmentaja

Pitkäaikaistyöttömien osalta epärealistinen, vain 5 henkilöä 30:stä on mahdollista työllistää. Vähemmän aikaa työttömänä olleiden osalta (max. 1 v. työtön) parempi, onnistumisprosentti 82%. Työvalmentaja

Vastausten perusteella pohdittavaksi jää, kuinka paljon asiakkaiden työllistymiseen kohdistuvat epärealistisuuden ja varauksellisuuden tunteet ovat seurausta vääränlaisesta asiakasohjauksesta (sitoutumisen ja motivaation ongelmat) tai missä määrin työnantajat suhtautuvat edelleen kielteisesti tai varauksellisesti erityistyöllistettävien ryhmään.

Työnantajat vaativat vajaakuntoiselta asiakkaalta ainakin saman, jollei enemmän. Täälläkin eräässä käsinpostituspaikassa työnjohtaja sanoi, että on keskustelun paikka jatkosta. Asiakas oli tehnyt erään 600 kpl:een postituksen 3,5 tunnissa. Joltain toiselta samaan tehtävään oli mennyt vain 3 tuntia. Musta tuntui uskomattomalta. Postitusjälki yms. oli vielä lisäksi todella siistiä. Katsotaan jatkuuko työsuhde vai katkeako se jo koeajalla. Työhönvalmentaja

Työhönvalmennuksen kehittämishaasteet

Korostettaessa avoimia työmarkkinoita ja pysyvää työsuhdetta työhönvalmennuksen tavoitteena tehdään myös selkeitä rajoituksia toiminnan tavoitteisiin nähden. Tässä raportissa suhtaudutaan kriittisesti ja varauksellisesti siihen, että työhönvalmennusta käytetään päämäärättömänä kuntoutus- ja valmennustoimintana siitakin huolimatta, että asiakkaan elämänhallinta tai arjessa selviytymisen taidot saattavat toiminnan kautta kehittyä.

Toki ansiosidonnaiselle pääsy, raittiina olemisen kokemus tai työnhakutaitojen karttuminen voi asiakkaan elämänhallinnan näkökulmasta olla merkityksellinen tulos ja toiminnan suuntaaja, mutta yhä laajenevien ostopalveluiden markkinoilla eron tekeminen eri palvelumuotojen välillä on tärkeää. Kärjistäen voidaan sanoa, että kaikki kodin ulkopuolella tapahtuva toiminta valmentaa, kuntouttaa ja vahvistaa elämänhallintaa, mutta missä on työhönvalmennuksen erityisyys esimerkiksi työkokeiluun tai kuntouttavaan työtoimintaan nähden - juuri avoimille työmarkkinoille suuntautumisessa. Ja tästä meidän olisi pidettävä kiinni. Työhönvalmennuksessa asiakas ei ole passiivinen toimenpiteiden kohde, vaan aktiivisesti omaan elämäänsä ja valintoihinsa vaikuttava subjekti.

Vaikka työhönvalmennuksen piiriin tullaankin hyvin monenlaisista lähtökohdista ja erilaisin palveluohjauksiteoreein on kuitenkin selvää, että asiakas palveluun hakeutuessaan kohdistaa siihen omasta elämäntilanteestaan kumpuavia odotuksia. Työhönvalmentajien kokemusten mukaan osa palvelun piiriin ohjatuista asiakkaista tavoittelee pysyvää työsuhdetta, osa toivoo pääsevänsä eläkkeelle - osalle työhönvalmennus taas näyttäytyä puhtaasti aktiivointitoimenpiteenä ja ulkoa saneltuna pakkona.

Työhönvalmennusta myydään avoimille työmarkkinoille sijoittumisella (joka varsinkin heikossa työmarkkina-asemassa olevien pitkäaikaistyöttömien näkökulmasta on korkea tavoite), mutta jo myyntipuheen toisessa lauseessa tavoitetta laajennetaan kattamaan lähes kaikki työelämään suuntaavat toimenpiteet ja aiomukset. Työhönvalmennuksella tavoitellaan mielekästä elämää ja sosiaalisten taitojen kohentumista. Nämä ovat toki hyviä tavoitteita, monelle asiakkaista niitä ainoita realistisia, mutta näiden tavoitteiden julkilausumisesta seuraa kolme laadunarvioinnin kannalta olennaista kysymystä:

- 1) Miten tavoitteet hyvästä elämästä tai asiakkaan voimaantumisen on mitattavissa tai dokumentoitavissa? Mitä odotuksia tilaaja voi asettaa voimaannuttavaan työhönvalmennukseen?
- 2) Miten työhönvalmennuksessa korostettavat laadulliset tavoitteet eroavat esim. ohjaavan koulutuksen tai kuntouttavan työtoiminnan tavoitteista? Missä menee laadukkaan palvelun ja asiakaslähtöisyyden raja, jos sama organisaatio tuottaa samaa palvelua eri nimikkeillä samoille ostajille, jopa samoja asiakkaita palvelusta toiseen kierrättäen?
- 3) Mitä kymmenen vuotta työttömänä ollut asiakas tekee sillä tiedolla, että hänen päivärytmensä on vääristynyt (elämänhallinnan näkökulma)? Onko työhönvalmennuksen tehtävä toimia työkyvyn arviointikonsulttina esim. eläkehakemuksia työstettäessä samaan aikaan kun työkyvynarviot ovat yhtä lailla kilpailutettuja palvelutuotteita?

Jos asiakkaan elämänlaatu paranee, voidaan myös kysyä, onko edellä esitetyillä väittämillä kovinkaan paljon merkitystä? Näiden kysymysten pohtiminen on kuitenkin työhönvalmennusta tuottaessa tärkeää, sillä yhä useampi erityistyöllistämisen yksikkö kamppailee samojen läpivirtaavuuden ja palvelun tukkoisuuden ongelmien kanssa kuin työhönvalmennukseen lähettävät tahot, työvoiman palvelukeskukset etunenässä. Jos asiakkaat eivät sijoitu avoimille työmarkkinoille, on lähettävän tahon työhönvalmennuksen palveluohjauksessa puutteita. Myös uusien asiakkaiden pääsy palvelun piiriin vaikeutuu, jos jo palvelussa olevat asiakkaat eivät työllistymisellään vapauta ohjausresurssia muiden asiakkaiden käyttöön. Alkuvaiheen asiakkuus, työllistymispolun kartoittaminen, on työhönvalmentajan näkökulmasta työllistävin vaihe, ja yleisesti ollaan sitä mieltä, että alkuvaiheen asiakkaita voi yhdellä työhönvalmentajalla olla kerrallaan maksimissaan vain viisi. Tämä on hyvin pieni määrä tarpeeseen nähden, ja korostaa entisestään läpivirtaavuuden tarpeellisuutta.

Haasteita työhönvalmennuksen kentällä siis riittää. Seuraavaan olen tiivistänyt neljä keskeisintä työhönvalmennuksen haastetta, joiden paikallinen pohtiminen on lähtökohta työhönvalmennuksen suunnanmuutokselle; ulos voimaannuttamispuurosta kohti avoimia työmarkkinoita.

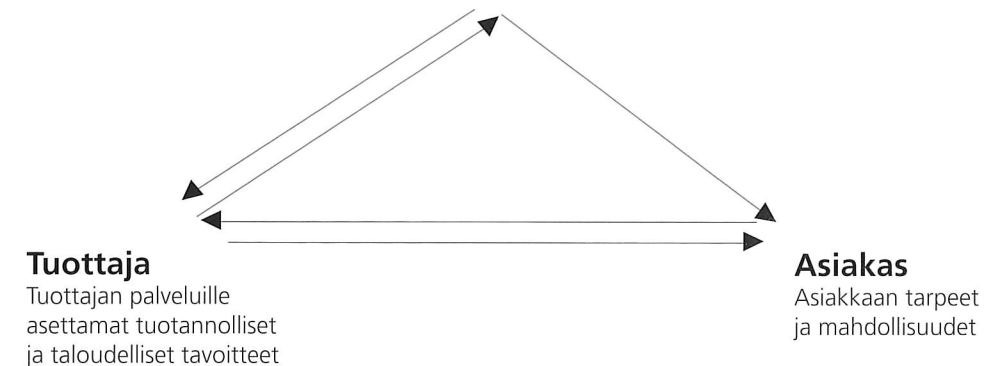
Tilaaja-tuottaja -malli

Tilaaja-tuottaja -malli on laadukkaan työhönvalmennuksen näkökulmasta haasteellinen. Palveluita kilpailutetaan suhteellisen lyhyeksi aikaa kerrallaan, mikä luo epävarmuutta toiminnan jatkuvuudesta niin asiakkaan kuin työhönvalmentajankin näkökulmasta katsottuna. Työelämä edellyttää joustavuutta ja pakottaa kehittämään epävarmuuden sietoa - työhönvalmennusta tehdään siis monenlaisissa epävarmuuden olosuhteissa.

Tilaaja-tuottaja -mallin haasteellisuus perustuu työhönvalmentajien kokemusten mukaan toiminnan erilaisiin, jopa ristiriitaisiin odotuksiin, jotka on tiivistetty seuraavassa kuviossa.

Ostaja

Palveluiden hankintakäytännöt ja asiakkaiden tarpeet esim. työhönvalmennuksen käyttö osana aktiivointiasteen kohottamista



Kuvio 9: Tilaaja-tuottaja -mallin haasteet

Työhönvalmentaja ei työssään ole vain asiakkaan tukihenkilö vaan myös organisaation edustaja, jonka työ, tehty ja tekemättä jätetty, vaikuttaa koko toiminnan kannattavuuteen. Palvelun tuottaja tarjoaa valmentautujille mahdollisimman laadukasta palvelua, mutta joutuu jatkuvasti kamppailemaan kustannustehokkuuden ja asiakaslähtöisyyden välimaastossa. Kuinka paljon yhteen asiakkaaseen on mahdollista panostaa, kuinka käy työsuhteen, kun puitesopimuksin laaditun palvelun piirissä on nolla asiakasta?

Työhönvalmentajien kokemukset palvelun ostajista vaihtelevat. Tilaaja-tuottaja -mallin paikallinen toimivuus on pitkälti riippuvainen toimijoiden keskinäisistä suhteista. Työhönvalmentajat toivat vahvasti esille sen, kuinka alkuvaiheen hankaluudet on mahdollista selvittää sitä mukaa, kun toimijat tutustuvat toisiinsa ja organisaatioidensa työkuultureihin. Tutustumisen kautta myös palveluohjaukseen liittyvät ongelmat vähenevät.

Tilaaja-tuottaja -malli myös haastaa paikalliset palveluntuottajat tekemään yhteistyötä lähettävien tahojen kanssa. Työhönvalmentajien kanssa keskustellessani tuli selvästi esille, kuinka toimijoiden välisellä yhteistyöllä ja ketjutetuilla palveluntuotosopimuksilla on mahdollista luoda toimivia käytäntöjä, jotka vastaavat pitkällä tähtäimellä asiakkaiden tarpeita. Tosin yleinen huoli on, miten KURA- ja PARAS-hankkeiden kaltaiset kunta- ja organisaatorakenteiden muutokset haastavat työhönvalmennusta tuottavat tahot, ja minkälaisia palveluyhteenliittymiä niiden seurauksena syntyy.

Kilpailutusprosessien yleistyminen luo oikea-aikaisuuden tunnistamisen lisäksi haasteita myös asiakasvirran jatkuvuudelle ja työn resurssoinnille. Palvelun ostaja tekee palvelun tuottajan kanssa puitesopimuksen, jonka mukaan asiakkaita tulee - milloin, se on jo toinen kysymys. Palvelun tuottajapuoli sitoutuu tarjoamaan palvelua satunnaisesti tuleville asiakkaille. Työntekijöiden mahdollisuudet työn pitkäjänteiseen suunnitteluun ovat

olemattomat, sillä asiakasvirtaa ei pystytä ennakoimaan. Kuitenkin tavoitteena on, että samalla työhönvalmentajalla ei olisi kovin montaa alkuvaiheen asiakasta yhtä aikaa. Mahdoton yhtälö?

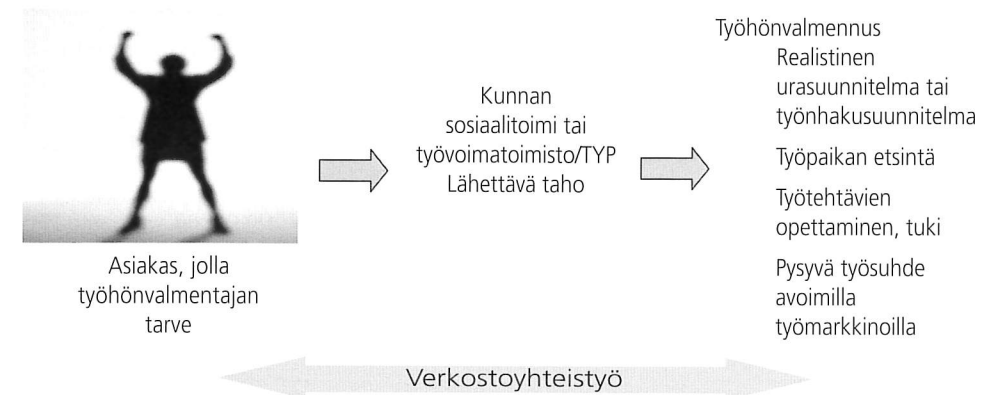
Asiakas on tilaaja-tuottaja -mallin kolmas pyörä, niin kuin eräs työhönvalmentaja osuvasti totesi. Luonnollisesti aikaisempien asiakaskokemusten tuomat näkökulmat vaikuttavat palvelun suuntaamiseen, mutta käytännössä palveluohjauksesta ja rajallisesta palveluvalikoimasta johtuen asiakkaalla on suhteellisen vähän mahdollisuuksia valita itselleen sopivinta palvelua. Sopivuus määräytyy pitkälti sen mukaan, mitä palveluita mil-läkin hetkellä on saatavilla. Tämä asettaa lisähaasteita oikea-aikaisuuden tunnistamiselle ja motivaatiolle.

Asiakkaalta edellytetään palveluun tullessaan muutosmotivaation lisäksi halua ja kykyä sitoutua palveluun. Kokonaan toinen kysymys on, miten asiakas on palveluun ohjattu, mitä hän palvelusta tietää ja kuinka hyvin se vastaa hänen senhetkistä palvelutarvettaan. Usein asiakas leimataan motivoitumattomaksi, vaikka palveluohjauksessa on saattanut olla puutteita tai suoranaisia virheitä. Kilpailutusprosessit ovat aikaavieviä, ja usein käy niin, että esimerkiksi työhallinnon ostopäätöksen varmistuttua palvelun tulisi käynnistyä mahdollisimman pian. Helposti ollaan tilanteessa, jossa ensi viikolla alkavaan palveluun on jokaisen työvoimaohjaajan löydettävä kaksi asiakasta - onhan kyse kalliista palvelusta, eikä ryhmä voi käynnistyä vajaan. Miten työvoimaohjaaja voi tässä tilanteessa sitouttaa tai motivoida asiakasta palveluun? On ymmärrettävää, että työhönvalmentajat kokevat tilanteen ongelmallisena saadessaan eteensä asiakkaita, jotka eivät tiedä tai tunnista palvelun erityislaatuisuutta. Toiveena siis on, että kilpailutus käytännöistä huolimatta työhönvalmennus voitaisiin kohdistaa sitä tarvitseville asiakkaille, joilla on realistiset edellytykset sijoittua avoimille työmarkkinoille palkkatyösuhteeseen - muutenkin kuin palkkatuen ajaksi.

Työhönvalmennus ja palveluohjaus

Oikea-aikainen asiakasohjaus työhönvalmennuspalveluun ontuu monin paikoin. Lähettävän tahon asiakasohjausta tekevien työntekijöiden on oltava kartalla siitä, minkälaisia palveluita asiakkaille on tarjolla ja minkälaisesta prosessista kukin asiakas hyötyy. Surullisimpia ovat ne tilanteet, joissa ostettuihin palveluihin on löydettävä asiakkaat kolmessa tunnissa arvontakonetta ja keppiä laiskoille käyttäen. Ei ole ihme, ettei asiakas itsekään palveluun tullessaan tiedä, mitkä ovat hänen tavoitteensa ja pitkän tähtäimen suunnitelmansa, jos palveluun siirtymistä ei ole voitu pohjustaa muutoin kuin työhallinnon osoituksella.

Oikea-aikaisuus ja asiakkaan palvelutarpeen tunnistaminen ovat työhönvalmennuksen onnistumisen perusedellytykset. Seuraavaan kuvioon olen tiivistänyt ideaalitalanteen siitä, miten palveluohjaus työhönvalmennukseen tulisi tapahtua.



Kuvio 10: Palveluohjaus työhönvalmennukseen

Ideaalitalanteessa lähtökohdiana on asiakkaan tarve työhönvalmentajan tukeen osana työllistymisprosessiaan. Työhönvalmennuksen tehtävä avoimille työmarkkinoille suuntaavana toimintana on tunnistettu ja tunnustettu, eikä sitä käytetä esim. puutteellisten tai aliresursoitujen päihdekuntoutuspalveluiden paikkaamiseen. Palveluohjaus perustuu moniammatilliseen verkostoyhteistyöhön, jossa asiakkaan palvelutarve ja tarjolla olevat mahdollisuudet on kartoitettu ja suunniteltu polutuksen näkökulmasta. Suunnitelma on kirjattu, vastuut määritelty ja jokainen verkoston jäsen on sitoutunut tavoitteisiin - asiakas mukaan lukien.

Tällä hetkellä työhönvalmennusta käytetään yhtenä aktivointitoimenpiteenä muiden joukossa ilman, että sen erityislaatua avoimille työmarkkinoille ohjaamisessa on tunnustettu, saatikka tunnustettu. Kun asiakkaan kanssa on "tehtävä jotain" tarjoaa työhönvalmennus tähän hyvän, asiakaslähtöisen mahdollisuuden. Lopputulemana tosin on, että tulokseksi saadaan jälleen yksi A4-paperi todentamaan asiakkaan heikentyntä työkykyä ja räätälöityjen palvelujen tarvetta.

Työhönvalmennusta käytetään myös eläkemahdollisuuksien kartoittamiseen silloin, kun aikaisempi näyttö ei riitä, mutta asiakkaan halu pois työmarkkinoilta on vahva. Onko tässä työhönvalmennuksen paikka? Työhönvalmennus ei lähtökohdiltaan ole työkyvyttömyyden todentamisen paikka, vaikka se tuleekin halvemmaksi kuin laitosten muotoinen työkyvyn arvio tai vie palveluohjauksena vähemmän lähettävän tahon aikaa kuin mielekkään työkoetilupaikan etsiminen.

Työhönvalmennus ja laatu

Vaikka työhönvalmennuksesta onkin vuosien saatossa kehittynyt merkittävä työllistymisen apuväline niin vammaisten, osatyökykyisten kuin pitkäaikaistyöttömienkin kohdalla, on työhönvalmentajien vastausten perusteella toiminnan laadun arviointi jäänyt menetelmien kehittämisen ja ostopalvelusopimusten työstämisen jalkoihin. Onko tarjotun palvelun laadun kriteeriksi jäänyt se, että palvelua ostetaan jatkossakin?

Arvioidaan, kuinka hyvin menetelmät on asiakasta hyödyttänyt - onko hyvinvointi lisääntynyt. Laadussa arvioidaan aina myös kustannustehokkuutta. Työvalmentaja

Kilpailutusprosesseissa pärjääminen ja ostopalvelusopimusten solmiminen edellyttää palvelun tuottajalta erilaisia asiakastyön laadunarvioinnin välineitä ja mahdollisuuksia. Kuitenkin systemaattinen palautteen kerääminen kaikilta palvelun läpikäyneiltä asiakailta on harvinaista. Palautteen kerääminen on myös saatettu "ulkoistaa" alueella toimivalle laatuprojektille. Käytetyistä menetelmistä ja tuloksista keskustellaan ohjausryhmissä, tiimipalavereissa ja epävirallisemmin työntekijöiden kesken. Huolestuttavia ovat ne työhönvalmentajien kokemukset, joiden mukaan he itse sekä tuottavat palvelun että arvioivat sen onnistuneisuuden.

Työhönvalmentajan tehtäväkuva

Työhönvalmentajien tulisi markkinoida työtään niin, että mielikuva työhaluttomien tyrkyttämisestä poistuisi. Työhönvalmentaja

Tässäpä haastetta työnantajayhteistyöhön. Käsitys työhönvalmentajien asiakkaiden työhaluttomuudesta on mielenkiintoinen, sillä työhönvalmentajien kokemusten mukaan työnantajille kelpaa ilmainen työvoima, mutta työllistämisen kohdalla tulee vastaan taloudelliset rajoitukset tai ohjausmahdollisuuden puute.

Työnantajat hyödyntävät surutta "ilmaisen" työvoiman, esimerkkiä (huonoa siis!) näyttää etunenässä kunta! Vielä ei ole herätty työvoiman vähenemiseen. Osittain myös kysyntä ja tarjonta eivät kohta. Työhönvalmentaja

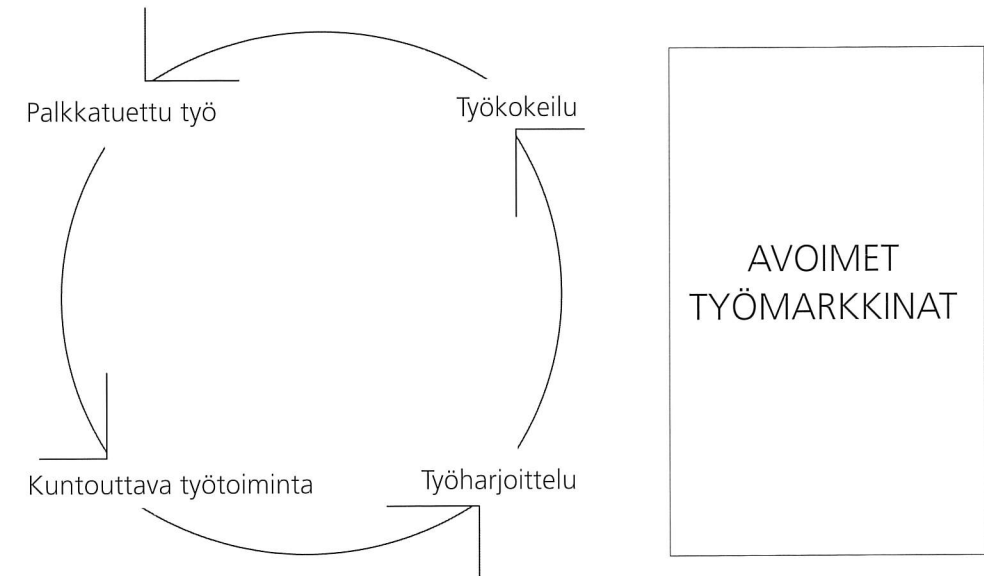
Työnantajayhteyksien luominen on aikaa ja vaivaa vaativa prosessi. Monet työhönvalmentajat ovat törmänneet työnantajiin, jotka antavat hyvää palautetta asiakkaan toiminnasta harjoitteluajana, mutta työllistämisvaiheessa ongelmat nousevat pintaan. Työhönvalmentajat toteavat myös, ettei työllistymiseen tähtäävä toiminta saa perustua työnantajan puolelta tulevaan sääliin tai hyväntekeväisyyteen. Vai tarkoitetaanko työhaluttomuudella palkkatyövaatimuksia - harjoittelijoille ja avotyöntekijöille kun työhönvalmentajien kokemusten mukaan on kysyntää.

Tekemieni haastattelujen perusteella näyttää siltä, että myös työhönvalmentajilla on peiliin katsomisen paikka. *Työnantajilla ei ole tarjota ohjausresurssia*, toteaa työhönvalmentaja ja perustelee väitteellään sitä, miksi työnantajat ovat haluttomia työllistämään työhönvalmennuksen asiakkaita. Tällöin on unohtunut, mikä työhönvalmentajan tehtävä työpaikalla on - tarjota työnantajalle ohjausresurssi. Työnantajien negatiivisia asenteita vammaisia ja osatyökykyisiä kohtaan alleviivataan ja ympyröidään, mutta mitä työhönvalmentajat itse ovat valmiita tekemään noiden asenteiden muuttamiseksi? Useat työhönvalmentajat kokevat, että aikaa työnantajayhteistyöhön ei ole, mutta samaan aikaan mahdollisuuksia polkupyöräostoksiin ja kissojen eläinlääkäreissuihin on. Oma työnkuva on määrittelemättä ja se näkyy, samoin aika ja paikka yhteistyöverkostossa.

Vaikka työhönvalmentajien tehtäväkuviissa onkin eroja, olisi hyvä lähteä siitä, että siinä ympäristössä, jossa tuetun työllistymisen mallia käytetään, keskusteltaisiin auki se, mitä työhönvalmennus ja erityisesti tuettu työllistyminen on.

Meidän tulisi juuri yhdistyksemme kannalta miettiä, mitä tuettu työllistyminen tarkoittaa meillä. Työhönvalmentaja

Työhönvalmentajien haastattelujen perusteella näyttää siltä, että lukuisista toimenpiteistä, valmentavista ja kuntouttavista elementeistä huolimatta työhönvalmennus ei onnistu lunastamaan pakkaansa avoimille työmarkkinoille ohjaavana toimintana.



Kuvio 11: Työhönvalmennus ja avoimet työmarkkinat

Piiri pieni pyörii ja valmentautuja siinä hyörii. Valtavasti rahaa ja aikaa käytetään erilaisen valmistelevien toimenpiteiden suorittamiseen ja poluttamiseen, mutta tavoite, avoimille työmarkkinoille palkkatyösuhteeseen sijoittuminen, jää puolitiehen. Kokemukseni työhallinnosta luonnollisesti vaikuttaa siihen, etten tulkitse palkkatuettua työtä sijoittumiseksi avoimille työmarkkinoille - palkasta huolimatta kysymys on enemmän tekohengitystyyppisestä tilastojen siivoamisesta, joka harvoin johtaa pysyvämpään työsuhteeseen. Niin kuin myös moni haastattelemani työhönvalmentaja totesi: silloin kun työnantajalla on tarve ja tarjolla on oikea työntekijä, ei palkkatuella ole merkitystä.

Työhönvalmentajien haastatteluista välittyi myös tietynlainen epävarmuus siitä, missä vaiheessa asiakasta voidaan pitää työmarkkinakelpoisena. Oikea-aikaisuutta metsästetään kissojen ja koirien kanssa ja samalla työllistymisen kynnyistä nostetaan entisestään. On asiakkaita, jotka eivät jatkuvasta itsensä etsimisestä ja pohtimisesta hyödy - heille tärkeintä olisi toiminta.

Tuetun työllistymisen työhönvalmennuksen eräänä vahvuutena pidetään sitä, että työhönvalmentaja jatkuvan tuen tarjoamisen lisäksi myös opettaa työtehtävät valmentautujalle ja pystyy sitä kautta seuraamaan hänen taitojensa kehittymistä ja mahdollisesti puuttumaan työssä ilmeneviin muutoksiin. Vain harva työhönvalmentaja kuitenkaan opastaa itse työtehtäviä asiakkaalle. Kertooko tämä siitä, että asiakkaat eivät halua työhönvalmentajaa mukaan työpaikalle korostamaan heidän "poikkeavuuttaan" vai onko tämä seurausta ostopalvelujen rajaamisesta enemmän työpaikan etsintään kuin varsinaiseen työssä pysymisen tukemiseen?

Avoimille työmarkkinoille ohjaamisen lisäksi työhönvalmentajien vastauksissa painottuu myös tarve avotyötoiminnan/siirtymätyöpaikkojen kehittämiseen. Työhönvalmennuksen piirissä toimivien työntekijöiden keskuudessa käydään runsaasti ristiriitaistakin keskustelua siitä, mikä on avotyön paikka työhönvalmennuksessa ja millaisena tavoitteena avotyö näyttäytyy asiakkaan mielekkään elämän ja laajemmin elämänhallinnan näkökulmasta.

Asiakasprosessin ulkopuolisista tehtävistä esille nousevat työhönvalmennuksen kehittäminen sekä työhönvalmennuspalveluita tuottavan organisaation mainonta- ja markkinointitehtävät. Ostopalveluita tuotettaessa kilpailu muiden palveluntuottajien kanssa luo paineita jatkuvalla itsensä ja toimintansa kehittämiseksi. Toimintamallien kehittäminen ja oman toiminnan markkinointi ovat olennainen osa työhönvalmennuspalveluiden jatkuvuutta, mutta aikaa tälle työlle ei asiakasprosessien haasteellisuuden vuoksi juuri tahdo löytyä.

*Tuetun työn mallin "laajeneminen" työnä niin, että voin keskittyä vain siihen.
Tahtoisin tämän mallin mahdollisimman tunnetuksi. Työvalmentaja*

Työhönvalmentajien tehtävänkuivissa korostuu niiden määrittelemättömyys:

Tehdään paljon sellaista työtä... A) joka ei kuulu työhön, B) josta ei makseta ja C) jota ei ole tuotteistettu. Työvalmennuksen johtaja

Käytännön työstä nousevat haasteet suuntaavat toimintaa ja kuten jokainen haastavien asiakkaiden kanssa työskennellyt tietää, tarpeet ovat rajattomat, kun sille tielle lähtee. Jos selkeästi määritelty työnkuva puuttuu, ei ole ihme, että työhönvalmentajien aika kuluu valmentavissa ja kuntouttavissa toimenpiteissä sen sijaan, että keskityttäisiin asiakkaan työllistymiseen. Vasta oman tehtävänkuvan määrittelyn kautta asema ja paikka verkostoyhteistyössä on mahdollista hahmottaa ja tehdä vastuunjako näkyväksi. On myös aiheellista kiinnittää huomiota siihen, miten työhönvalmentajien koulutus/kokemus/osaaaminen riittää hyvin erilaisten asiakkaiden kohtaamiseen.

*Työhönvalmentajan pitäisi olla sosiaalityöntekijä, pappi ja hyvä tyyppi.
Työvalmentaja*

Vai tulisiko työhönvalmentajan sanoa: Olen työhönvalmentaja, ohjaan asiakkaani avoimille työmarkkinoille palkkatyösuhteeseen - muut verkoston jäsenet hoitavat omat vastualueensa?

Työhönvalmentajille ei ole asetettu pätevyysvaatimuksia, joten erittäin haastavaa asiakastyötä tehdään hyvin erilaisilla taustoilla ja työotteilla. Osalta puuttuu kokonaan ammatilliset mahdollisuudet kohdata haasteellisia asiakkaita. Ammatillisuuden puute ei vaikuta haluun kohdata asiakas ihmisenä, ehkä ensimmäistä kertaa vuosikymmenten laitoskierteen aikana. Työhönvalmentajalla on ei-viranomaisroolistaan johtuen hyvä tilaisuus päästä luottamukselliseen suhteeseen asiakkaan kanssa, mutta koulutuksen puuttuessa tässä on omat haasteensa. Terapioimisen halu, kuten eräs esimies asiaa nimitti, saattaa johtaa siihen, että asiakkaan avauduttua työhönvalmentaja joutuu sairauslomalle työn psyykkisen kuormittavuuden vuoksi.

Kohti laadukasta työhönvalmennusta

Tässä raportissa olen pyrkinyt korostamaan laadukkaan palvelutuotannon merkitystä osana toiminnan tuloksellisuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Olen viitannut useampaan kertaan Puolanteen ja Sariolan Laatu tuetussa työllistymisessä -palvelustandardiin ja tuonut esille tuetun työllistymisen työhönvalmennuksen kehittämishaasteita laadukkaan palveluprosessin näkökulmasta. Kehittämishaasteita ja pohdinnan paikkoja on useita: päällimmäisenä tehtävänkuvan rajausta, palvelun dokumentointi, palveluohjaus työhönvalmennukseen sekä tilaaja-tuottaja -malliin liittyvät asiakaslähtöisyyden haasteet.

Työhönvalmennuksen lähtökohtana on asiakas ja hänen yksilöllinen tarpeensa työhönvalmentajan palvelulle. Kuinka hyvin tämä problematiikka on mahdollista ottaa huomioon tilaaja-tuottaja -mallin mukaisessa palvelutoiminnassa, jonka tarkoitus ei ole vain asiakkaan työllistymispolun tasoittaminen vaan taloudellinen kilpailukyky? Melkoinen haaste yhä moniongelmaisemman asiakaskunnan kanssa toimittaessa.

Entä mitkä ovat työhönvalmentajan mahdollisuudet valikoida asiakkaansa? Laadukkaan palveluprosessin läpivienti edellyttää, että asiakas on palveluun tullessaan, paitsi tietoinen palvelun sisällöstä, myös motivoitunut ja sitoutunut asiakkuuteen. Tämä asettaa erityisiä haasteita palveluohjaukseen, jossa työhönvalmennuksen erityislaatuisuus muiden valmentavien ja ohjaavien toimenpiteiden keskellä on epäselvä. Työhönvalmennuksen

ideana on, että palveluun tullessaan asiakas olisi vain työtä vailla - todellisuudessa työhönvalmennus operoi pitkälti niiden asiakkaiden kanssa, jotka eivät ehkä lukuisista toimenpiteistä huolimatta ole löytäneet paikkaansa avoimilta työmarkkinoilta ja kiertävät näin kehää aktivointitoimenpiteestä toiseen välillä porkkanoita naukkaillen, välillä keppejä väistellen.

Kokonaan toinen kysymys on, mitä tapahtuu niille, jotka eivät yrityksistä huolimatta löydä itselleen jalansijaa työelämästä? Jäävätkö he kaiken tuen ja mahdollisuuksien ulkopuolelle? Kuinka kauan toivotonta tapausta kannattaa markkinoida työnantajille tietäen, että yksikin epäonnistumisen kokemus voi lopettaa työnantajan halukkuuden orastavaan yhteistyöhön kokonaan. Onnistumisten eteen on tehtävä töitä ja valintoja, sillä niukan työnantajaresurssin kanssa toimittaessa epäonnistumiseen ei ole varaa.

Laadukas palveluprosessi edellyttää toiminnan dokumentointia eli mahdollisuutta palata toiminnan alkujuurille. Tuetun työllistymisen laatustandardissa edellytetään, että asiakkaan kanssa laaditaan hänen lähtökohdistaan kumpuava työllistymissuunnitelma, jota matkan varrella ja kokemuksen karttuessa päivitetään. Käytännössä kirjalliset suunnitelmat ovat harvojen herkkua, ja dokumenttien äärelle palaillaan lähinnä silloin, kun jonkin on koettu menneen pieleen. Samaan aikaan dokumentoinnin laiminlyönnin kanssa voitotellaan niukkoja aikaresursseja, vaikka tunteja tuhlataan jatkuvasti uusiin epäonnistumisiin, jotka olisi voitu välttää perehtymällä asiakkaasta jo olevaan tietoon - jos se olisi asianmukaisesti dokumentoitu.

Dokumentointi mielletään helposti taakaksi, pakolliseksi pahaksi, joka ohjelmistosta riippuen voidaan hoitaa hyvinkin pienin rannelliikkein. Moniammatillisuus ja verkostoyhteistyö kuitenkin haastavat työntekijöitä dokumentoimaan toimintaansa niin, että asiakkaan siirtyessä palvelusta tai toimenpiteestä seuraavaan vältyttäisiin kertaavalta ja korjaavalta toiminnalta. Voidaanko jopa ajatella, että asiakkaiden kiertäminen toimenpiteestä toiseen ei ole palvelujärjestelmän toimimattomuuden vaan kirjaamisjärjestelmän - tai sen puuttumisen - ongelma? Jokainen työntekijä haluaa kohdata asiakkaan (asiakaslähtöisesti) kuin puhtaalta pöydältä kadottaen samalla suuren määrän tietoa, jonka etsimiseen, tunnistamiseen ja tunnistamiseen käytetty aika on työnetsinnästä ja työpaikalla tukemisesta pois.

Laadukas työhönvalmennus on toimintaympäristöstä lähtevää, paikalliset olosuhteet tunnistavaa toimintaa. Toimintaympäristölähtöisyyden toivoisi olevan enemmän kuin paikalliset olosuhteet todentavaa näennäisaktivointia. Harvaanasutuilta ja korkean työtömyyden leimaamilta alueilta hakeutuminen työelämään voi olla mahdotonta, jos tyydytään tarkastelemaan vain oman asuinkorttelin suomia mahdollisuuksia. Mitä enemmän halutaan korostaa työvoimapulan ja ikääntymisen haasteita tulevaisuuden työelämälle, sitä enemmän toivoisi, että työhönvalmennus ottaisi roolin muutosvastarinnan murtajana ja tavoitteellisen, pitkän tähtäimen työelämäsijoittumisen varmistajana.

Toimintaympäristölähtöisyyden merkitys on haaste yhtenäiselle palveluntuotannolle. Tuetun työllistymisen työhönvalmennuksen laatustandardin mukaisena tavoitteena on,

että palveluun tullessaan asiakas niin Utsjoella kuin Kotkassakin tietää, mitä palvelulta odottaa. Työmarkkinatilanteet vaihtelevat alueittain, mutta työhönvalmennuksen tyypistäminen pelkäksi kuntouttavaksi kuunteluksi ei ole mielekäästä. Useamman kerran haastatteluja tehdessäni kuulin väitteitä siitä, kuinka helppoa Helsingissä on; pääkaupungissahan on työpaikkoja vaikka kuinka - niin, ja korkeasti koulutettuja, työkoekemusta omaavia hakijoita. Stereotyyppiä operointi ei valitettavasti ratkaise työttömyyden ongelmaa, vaikka se herkulliselta tuntuisikin.

Kilpailutusprosessit yhdistettynä aktivointipolitiikkaan ovat olleet mukana tyypistämässä työhönvalmennuksen prosessiluonnetta kohti toimenpidekeskeisyyttä. Työhönvalmennuksella ei välttämättä tähdätä pysyvään työpaikkaan vaan ratkaisuksi käy kolmen kuukauden työkokeilu - ja ehkä hilloksi pullaan palkkatukipaikka. Toimenpidekeskeinen laadunarviointi on omiaan kierrättämään asiakkaita palvelusta toiseen ilman, että kokonaisuuden arviointiin on edes mahdollisuutta. Kun tilanteeseen yhdistetään vielä puutteellinen dokumentointi, ollaan suossa, josta ei nousta pelkällä asiakaslähtöisyydellä.

Työhönvalmentajien pohjakoulutus ja -koulutuksen puute luonnollisesti jakavat mielipiteitä. Työhönvalmentajana pärjää toki hyvä tyyppi, mutta haastavien asiakkaiden tilanteet ja kokemukset muodostavat pitkään jatkuessaan uhan työssä jaksamiselle, mikäli asianmukaisia työn jakamisen areenoita ei ole. Tulisiko kaikkien työhönvalmentajien suorittaa sosionomitutkinto vai pärjääkö kentällä parinkymmenen opintopisteen kirjekursilla? Tarpeeksi vahva pohjakoulutus ei tarjoa vain ammatti-identiteetin tuomaa suojaa, vaan konkreettisia välineitä tarkastella työtä toimintana ja tunnistaa työssä jaksamisen ja kuormittavuuden elementtejä.

Työn rajaamisen ongelmat luonnollisesti korostuvat silloin, kun työtä tehdään hyvin erilaisilla taustoilla. Mitä asiakaslähtöisyys tarkoittaa minulle, mitä meidän työyhteisölle? Missä menee asiakaslähtöisyyden rajat? Minkälaisia haasteita ei-virkamiesmäisyys asettaa työssä jaksamiselle ja oman kuormituksen säätelylle? Työhönvalmentajat ovat niin oman organisaationsa, lähettävän tahon kuin asiakkaankin paineiden alla, ja jos eväät oman työn rajaamiseen ovat hakusessa, ei voida puhua laadukkaasta palvelusta. Työhönvalmentajan tehtävänä ei ole, asiakaslähtöisyyden ideasta huolimatta, paikata kaikkien aikaisempien toimijoiden työn puutteita ja pelastaa asiakas.

Raportissa esille tuodut näkökulmat osoittavat, että työhönvalmennuksen käsitteistö, toteutus ja tuloksellisuus riippuvat palvelun tuottajasta. Edelleen on esimerkiksi epäselvää se, mistä kuntouttava työtoiminta alkaa ja mihin työhönvalmennus päättyy. Kaikkea myydään asiakaslähtöisyydellä, voimaantumisella ja elämänhallinnalla.

Työhönvalmennus on toimintana täynnä yritystä ja hyvää tahtoa, mutta pelkkään asiakaslähtöisyyteen tukeutuminen ei auta sen enempää asiakasta kuin työhönvalmentajaakaan nousemaan kaikkien mahdollisten tarpeiden, odotusten ja vaatimusten suosta. Tehtävänkuvan määrittely on avainasemassa, mikäli työhönvalmennuksesta halutaan kehittää asiakkaita oikeasti avoimille työmarkkinoille ohjaava ja tukeva palvelu. Pitää tietää mitä tekee, jotta pystyy arvioimaan työnsä tuloksia.

Työhönvalmennuspalvelua kehitettäessä tarvitaan myös keskustelua siitä, kuka on työhönvalmennuksen asiakas ja kuka palvelusta hyötyy. Työhönvalmennuksen ei tulisi olla viime-sijainen kaatoluokkatoimenpide, johon ohjataan kaikki ne asiakkaat, joiden kohdalla tähän mennessä kukaan ei ole onnistunut. Hyvinvointivaltion harjoittama aktivointipoliitiikka on osaltaan kannustamassa palveluohjaustyötä tekeviä virkailijoita lyhyen tähtäimen ratkaisuihin, jossa olennaista ei ole oikean palvelun ja asiakkaan kohtaaminen vaan tilastoiden korjaaminen ja oman aktivointiasteen kohottaminen. Tulospalkkaus sopii huonosti heikossa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden kanssa tehtävään työhön.

Tilaaaja-tuottaja -mallissa ei juurikaan ole sijaa asiakkaalle. Tilaaaja tilaa ja tuottaja tuottaa ilman, että kukaan tuntuu olevan kiinnostunut palvelun laadusta eli pitkän tähtäimen vaikuttavuudesta. Asiakastyytyväisyys sekoittuu vaikuttavuuteen ja toiminnan dokumentoinnin puutteellisuudesta johtuen vain harva tietää, mitä asiakkaille vuoden kuluttua työhönvalmennuksen päätyttyä kuuluu. Tarvitseeko sitä tietääkään, sillä eihän se kuulu hintaan.

Lähteet ja oheislukemisto

Annala & Valkeapää. 2006. Kehitysvammaisten tuetun työllistymisen kehitysnäkymiä. Avain-säätiö.

Härkäpää, K. (toim.). 1998. Kokemuksia tuetusta työllistymisestä. Vajaakuntoisten työllistämisen edistämissäätiö.

Laakso, J. T. 1993. Kehitysvammatutkimuksen konferenssi oli menestys. Ketju 29 (6).

Lillrank, P. 1998. Laatuajattelu - laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. Otava.

Puolanne, M. & Sariola, L. 2000. Laatu tuetussa työllistymisessä. VATES-säätiö.

Saloviita, Lehtinen & Pirrtimaa. 1997. Tie auki työelämään - Tuetun työllistämisen käyttäjäkeskeiset työtavat.

Sariola, L. 2005. Tuetun työllistymisen menetelmä ja sen kehittyminen. Teoksessa Tuettu työllistyminen (toim. Sariola). Näkökulmia tuetun työllistymisen työhönvalmennukseen. VATES-kirjat.

STM: Valtioneuvoston kuntoutusselonteko eduskunnalle 2002.

Vogt, E. & Ollikainen, A-M. 2007. Selvitys TYK-valmennuksen ja ASLAK-kuntoutuksen tarpeesta sosiaalisen työllistämisen toimialalla. VATES-säätiö. Sisäinen raportti.

Vogt, E. & Sariola, L. 2005. Työministeriön ja VATES-säätiön kysely työvoiman palvelukeskusten ja työvoiman yhteispalvelupisteiden koordinaattoreille/johtajille. Loppuraportti. www.vates.fi/julkaisut/raportit.

Ylipaavalniemi, P; Sariola, L.; Marniemi, J. & Pekkala, T. 2005. Sosiaalisen työllistämisen toimialan käsitteet. VATES-kirjat. Sähköisessä muodossa osoitteessa: <http://www.vates.fi/kirjat>

Liitteet

Liite 1: Ensimmäinen kysely työhönvalmentajille

Tuetun työllistymisen selvitys FINSE/VATES-säätiö

Tämä kysely on osa tuetun työllistymisen kartoitusta ja laatustandardin päivitystä, joka toteutetaan VATES-säätiössä syksyn 2006 ja kevään 2007 aikana. Tarkoituksena on selvittää miten tuetun työllistymisen menetelmää tällä hetkellä toteutetaan, millaisia tuloksia on saatu ja miten nykyiset käytännöt vastaavat olemassa olevaa palvelustandardia.

I Oman työn kuvaus

Organisaatio

Tehtävänimike

Kuvaile lyhyesti tehtävänkuvaasi?

Minkä koet oman työsi tavoitteeksi?

II Tuettu työllistyminen

Onko tuetun työllistymisen menetelmä Sinulle tuttu?

Käytätkö tuetun työllistymisen menetelmää työssäsi?

Kuvaile lyhyesti miten Sinä käytät tuetun työllistymisen menetelmää?

Tunnetko tuetun työllistymisen laatustandardin?

III Tuetun työllistymisen laatu

Miten Sinun työssäsi arvioidaan käytettyjen menetelmien ja tulosten laatua?

Tuetun työllistymisen laatustandardin mukainen tavoite on asiakkaan työllistyminen avoimille työmarkkinoille. Miten realistinen tämä tavoite mielestäsi on?

Mitä tuetun työllistymisen kehittämistarpeita näet työssäsi?

Liite 2: Kysymykset FINSE-verkoston jäsenille

1. Tehtävänimike ja asiakaskunta?
2. Mikä on työsi tavoite? Onko julkilausutuilla tavoitteilla ja käytännöllä eroa?
3. Kuka/mikä tavoitteen määrittelee?
4. Miten tavoitteen toteutumista arvioidaan?
5. Miten määrittelet työ(hön)valmentajan tehtävänkuvan?
Onko organisaatiossanne laadittu työhönvalmentajille tehtävänkuva vai onko se enemmän käytännössä muodostunut ja muotoutunut?
6. Miten asiakaslähtöisyys toteutuu tai näyttäytyy työssäsi?
7. Työhönvalmennuksen yksi ongelma on siinä, että asiakkaita saadaan erilaisiin toimenpiteisiin, mutta työllistyminen puuttuu. Mistä tämä mielestäsi johtuu?
8. Onko työ(hön)valmennuksella mahdollisuuksia vastata uhkaavaan työvoimapulaan? Miksi?
9. Mitkä työ(hön)valmennukseen liittyvät kysymykset ovat työssäsi tällä hetkellä ajankohtaisia?
10. Kevään aikana on tarkoitus työstää työ(hön)valmennukseen liittyvää työkalupakkia nettiin, jonka keskeisenä ajatuksena on kokemusten ja välineiden jakaminen. Minkälaisia ideoita/ajatuksia tämä herättää? Onko Sinulla mahdollisesti jotain materiaalia, jonka voit laittaa jakoon (alkuarviointilomakkeista lähtien)? Ehdotuksia voi laittaa myös tämän viestin liitteeksi.

Työhönvalmennuksen haasteet ja mahdollisuudet

Työhönvalmennuksen ja tuetun työllistymisen käsitteitä käytetään tarkoittamaan lähes mitä tahansa vammaisille, osatyökykyisille ja pitkäaikaistyöttömille tarkoitettua toimintaa, jonka tavoitteet vaihtelevat työpaikan saamisesta hyvään elämään. Miten tilaaja voi tehdä asiakaslähtöisiä palveluhankintoja, jos kaikki tarjolla olevat toimenpiteet kuntouttavat, valmentavat ja edistävät yksilön elämäntilannetta? Entä miten asiakas voi tehdä tavoitteellisia valintoja kaikenkattavan voimaannuttamispuuron keskellä?

Tämä julkaisu on kannanotto työhönvalmennuksen pirstaleisuuteen. Tavoitteena on, että lukija pysähtyisi miettimään sitä, mitä työhönvalmennus avoimille työmarkkinoille suuntaavana toimintana on ja minkälaisia tavoitteita sille on realistista asettaa.

Terveyden edistämisen keskus on arvioinut julkaisun käsikirjoitusvaiheessa:

Asiallinen ja hyvä tietopaketti erityisesti asiantuntijoiden käyttöön.