

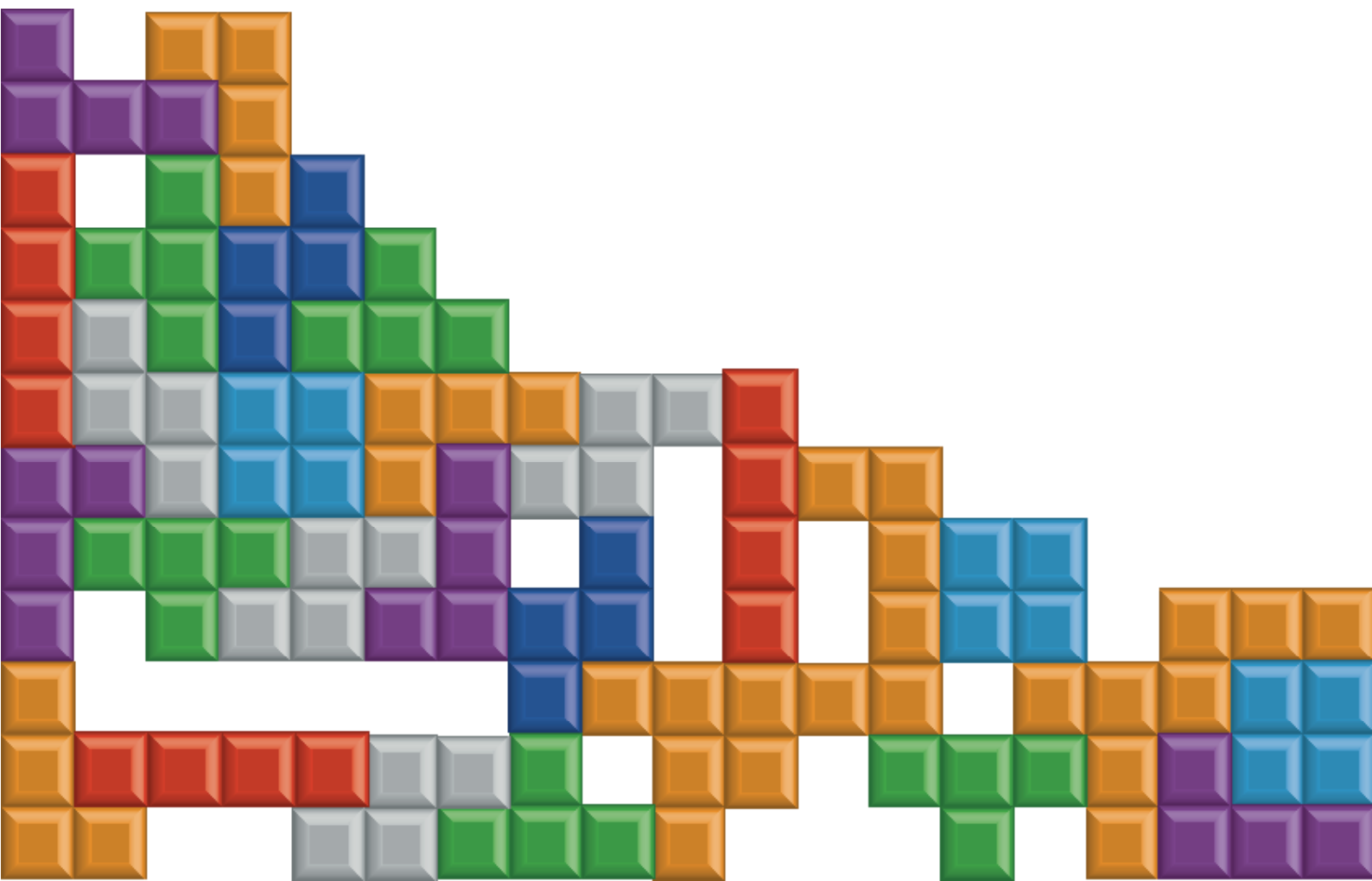
Mahdollisuudet käyttöön! Työpajamuistiot



Vipuvoimaa
EU:lta
2007-2013



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto



Mahdollisuudet käyttöön! Työpaja I 16.6 2014



MAHDOLLISUUDET KÄYTTÖÖN HANKE

Harjulan Setlementti ry:n Mahdollisuudet käyttöön! -hanke järjestää Lahden ja ympäristökuntien kolmannen sektorin toimijoille, jotka työskentelevät eri tavoin pitkäaikaistyöttömyyden, nuorisotakuun piiriin kuuluvan työttömyyden tai syrjäytymisen teemojen parissa, kuuden työpajan sarjan vuoden 2014 aikana. Ensimmäinen pidetään nyt kesäkuussa 16.6. Tilaisuuksiin ovat tervetulleita myös näiden asiakasryhmien kanssa työskentelevät muut toimijat kuten viranomaiset tai yritykset.

Yhdessä olemme enemmän!

Työpajojen tavoitteena on tulla toisillemme tutummiksi, nostaa esille yhteisiä kehittämissaihoita, löytää lisää yhteistyömahdollisuuksia ja keskustella myös yhteisistä haasteista. Kuulemme toistemme mielipiteitä ja myös viranomaisten näkökulmia niin kohderyhmien tilanteesta kuin myös tulevaisuuden odotuksia kolmannen sektorin roolista. Matkan aikana opimme myös lisää kehittämistyön rahoitusmahdollisuuksista. Tule mukaan vahvistamaan yhteistyötä

TYÖPAJA I TERVETULOA -PUHE, PROJEKTIN ESITTELY JA PÄIVÄN KULKU

Harjulan Setlementti ry:n toiminnanjohtaja **Ari Tuupaisen** tervetuloa -puhe avasi hankkeen työpajan. Kehittämispäällikkö **Pia Karjalainen** esitteli lyhyesti Mahdollisuudet käyttöön! -hankkeen ja kertoi päivän käytännön järjestelyistä.

Päivän kapellimestari ja työpajojen vetäjä **Elina Arasola** kertoi tarkemmin aamupäivän ohjelmasta ja työpajan tavoitteista. Aamupäivän teema on verkostoituminen ja toisiin tutustuminen osallistujien kesken. Tavoitteena on löytää yhteisiä, organisaatioiden välisiä kehittämiskohteita ja ideoita. Iltapäivän ohjelma sisälsi asiantuntijapuheenvuoroja.

Jotta toisiin tutustuminen lähtisi helposti käyntiin, Arasola antoi vinkkejä itsensä esittelyyn ja malliksi esitteli itsensä sekä yrityksensä. Arasola ohjeisti osallistujia sisällyttämään esittelypuheenvuoroonsa myös jotakin positiivista (sellaista, josta muut osallistujat muis-tavat) ja kertomaan mistä työssään innostuu. Tämän jälkeen osallistujat esittelivät itsensä. Verkostoitumista helpotti myös osallistujien jako pieniin pöytäryhmiin.

ESITTELYT

Esittelykierroksen aloitti Pia Karjalainen Harjulan Setlementti ry:stä. Hänen työhönsä kuuluu organisaation toiminnan kehittäminen, kehittämishankkeiden suunnittelu ja toteutus. Hän innostuu työssään siitä kun löytää sopivan rahoituskanavan hankkeille saa hankkeet toteutumaan. Pia toimii mielellään koiriensa parissa ja on neljännen polven lahtelainen.

Leena Riikonen Pelastusarmeijasta kertoi Pelastusarmeijan saaneen uudet toimitilat Lahdenkatu 15:sta. Armeijan työntekijät tunnistaa virkapuvusta, joka myös Leenalla on päällään. Hän on tullut Pelastusarmeijan toimintaan mukaan 80-luvulla ja kiertänyt mm. Porissa ja Kemissä eri työtehtävissä. Työssään innostuu siitä, että on mukana ehkäise-mässä nuorten syrjäytymistä.

Eija Laine Hollolan kunnasta kertoi olevansa lähtöisin Etelä-Savosta ja on kahden lapsenlapsen mummi. Laine työskentelee Hollolassa työllisyysasianhoitajana ja hänen työnkuvaansa kuuluu työpaikkojen etsiminen ja välittäminen työnhakijoille. Hän toimii myös työharjoittelutoiminnan neuvontatehtävissä. Laine luonnehtii itseään hiljaiseksi taustavaikuttajaksi.

Raija Seppälä Kankurin Ilosta on oikealta ammatiltaan jo eläkeläinen, mutta toimii tiiviisti Kankurin Ilossa järjestäen monipuolista toimintaa, mm. tiistai-talkoita. Seppälä on myös Kankurin avun puheenjohtaja. Seppälä iloitsee lapsenlapsistaan.

Olli Kopo työskentelee **monitoimikeskus Takataskun** johtajana. Monitoimikeskus Takatasku on Lahden kaupungin ja Lahden seurakuntayhtymän yhteinen työllisyyttä ja mielekästä elämää edistävä toimintakeskus. Takataskun kautta työelämään valmentautuu vuosittain 110 henkilöä eripituisien jaksojen aikana. Olli on kotoisin Helsingin maalaiskunnasta ja on kolmen aikuisen nuoren isä. Mökkeilee Ristiinassa ja innostuu auringonpaisteesta.

Merja Salonen-Kovasiipi Kankurin Ilosta on tehnyt työtä kangaspuiden parissa 80-luvulta lähtien. Aiempaan työhistoriaan kuuluu myös työskentely Lahden kaupungin historiallisessa museossa. Kankurin Ilo osuuskunta perustettiin turvaamaan kudonnan harrastusta ja toimimaan paikkana, jossa kudontaa voi opiskella ja harrastaa. Kankurin Ilo tekee yhteistyötä Lahden seudun työttömien kanssa tarjoamalla harjoittelu- ja työkokeilupajakoja monipuolisiin työtehtäviin. Kankurin ilo on myös sosiaalinen paikka, jonne tullaan jakamaan myös iloja ja suruja.



Reetta Korkalainen työskentelee Jyränkölän Settlementti ry:ssä yhteisökoordinaattorina toimien heinolalaisten yhdistysten parissa. Koulutukseltaan Korkalainen on yhteisö-pedagogi. Hän innostuu pesäpallosta ja kutoo villasukkia.

Sari Dufva on Koti ja Kuusi osuuskunnan toimitusjohtaja sekä Manna Ry:n hankevas-taava. Koti ja Kuusi osuuskunta on sosiaalinen yritys, joka työllistää vajaakuntoisia työn-tekijöitä Koti ja Kuusen eri toimintoihin. Manna ry:n hankevastaavana hän toimii Luonto-keskus ja kotieläinpiha -hankkeen parissa. Sari harrastaa puutarhanhoitoa sekä kunnos-taa rintamamiestalo-aan. Innostuu haasteista.

Juha Ritsilä on kokemusasiantuntija **Nastolan työttömät ry:ssä**. Hän toimii työttömien parissa toimien työttömien asioiden hoitajana. Innostuu omasta työstään sekä siitä, että pystyy auttamaan.

Merja Monto Manna ry:stä toimii kehittämisspällikkönä Nastolassa. Lisäksi hän työskentelee Luontokeskus ja kotieläinpiha -hankkeessa. Merjalla on 20 vuoden kokemus ra-vintola-alalta ja kolmannella sektorilla hän on ollut töissä jo 15 vuotta. Työttömien asioiden parissa hän on työskennellyt vuodesta 2006 lähtien. Saa valmiiksi pian työnvalmen-tajan erikoistutkinnon. Merja asuu Lahdessa ja sukujuuria hänellä on Karjalassa ja Uudellamaalla.

Eveliina Aaltonen Kaupunkikylä yhdistyksestä toimii kehitysvammaisten parissa Ekokahvila MeaMannassa. Kehitysvammaiset ovat olleet osa Eveliinan elämää jo lapsuudesta saakka, ja toiminta kahvilassa on sille hyvä jatkumo.

Tiina Hämäläinen Dilasta kuvaili työtänsä termein "connecting people". Tiina työskentelee ikääntyneiden parissa ja järjestäen Dilan vapaaehtoistoimintaa. Tiinan intohimo on psykodraama, jonka ohjaajaksi hän valmistui pitkien opintojen jälkeen.

"Pelastusarmeijan sotilas" Taina Kaikkonen työskentelee vapaaehtoisena Pelastusarmeijassa. Hän on mukana toiminnassa järjestäen mm. ruokajakaja ja muuta toimintaa. Taina kertoo saavansa vahvuutta työnsä parista sekä innostuu nuorten auttamisesta. Koulutukseltaan Taina on merkonomi ja laborantti.

Tuula Lotsari tulee Heinolasta **Jyränkölän Settlementti ry:n Uraani -hankeesta**. Tuula toimi 19 vuoden ajan mainostoyrittäjänä, jonka jälkeen hän vaihtoi alaa. Työskentelyn



Elina Arasola SmartUp Oy

kolmannella sektorilla hän aloitti 2 kuukautta sitten. Tuula innostuu muiden auttamisesta ja siitä, että kolmannen sektorin toimintaan ei liity vahvaa business-ajattelua.

Riikka Aaltonen työskentelee projektipäällikkönä ja työnjohtotehtävissä **SPR:n Kontissa** Launeella. Kontissa työskentelee 53 työntekijää ja monipuolinen työympäristö mahdollistaa myös työkokeilut. Riikka innostuu kohta alkavasta lomasta sekä liikunnasta.

Satu Härmä työskentelee Nastolan Uudenkylän **Manna ry:ssä**. Satu on aloittanut työssään kaksi viikkoa sitten. Hän harrastaa puutarhanhoitoa.

Toiminnanjohtaja **Petra Kortelainen 4H-yhdistyksestä** törmäsi 4H toimintaan ensimmäisen kerran vuonna 1999 Tansaniassa. Vahva osa Lahden 4H:n toimintaa on suosittu kotieläinpiha Yli-Marola asemantaustassa, jossa myös Petra työskentelee eläinten parissa. Nuorena Petran ammattihaave oli vaatesuunnittelija.



Toni Teräväinen Avainsäätööstä kertoo toimineensa Avainsäätöön työhönvalmentajana jo 12 vuotta. Tehtävässään hän toimii nuorten asiakkaiden parissa rakentaen heihin luot-tamusta ja heit-tä tukien. Valmentajan tärkein tehtävä on yrittää saada nuoria pois järjes-telmästä työllistymään ja toimimaan omillaan.

Veikko Juutilainen Inspis –hankkeesta kertoi lyhyesti hankkeen toiminnasta ja 18 jäse-nisestä Open Mind –yhdistyksestä. Inspis on nuoria työllistävä hanke, joka toimii puh-taamman Lahden puolesta. Nuoret luovat viihtyvyyttä katukuvaan toimimalla kaupunki-talkkareina, siivoamalla ja maalaamalla ympäristöä. Inspis on itsenäinen Open Mind ry:n hallinnoima ja rahoittama projekti.

Marjo Aalto työskentelee **Etelä-Hämeen Nuorisoseurat ry:ssä**. Yhdistykseen kuuluu yhteensä 69 nuorisoseuraa eri puolella aluetta. Toiminta sisältää mm. kulttuuri- ja nuori-sotoimintaa. Seurat pitävät yllä mm. nuorisotaloja, jotka ovat monipuolisia harrastus- ja asukastoiminnan keskuksia alueillaan.

Kehittämispäällikkö **Kirsi Kuusinen-James, Sosiaalialan osaa-miskeskus Versosta** kertoi lyhyesti Verson toiminnasta. Verson toiminta painottuu sosiaalialan ja siihen liitty-vän osaamisen kehittämiseen. Tällä hetkellä Verso on mukana SOS-hankkeessa, jossa pyritään lisäämään kokemusta ja asiantuntijuutta kuntien aikuissosiaalityöhön liittyen. Kirsin substanssiosaaminen liittyy vanhustyöhön, ja hän innostuu ideoimisesta, kehittämisestä ja tutkimisesta.

TYÖPAJAN ALOITUS JA PURKU

Työpajan vetäjä Elina Arasola ohjeisti osallistuja keskuste-lemaan alla olevista aiheista pöytäryhmittään, sekä kirjaamaan ylös havaintoja ja ideoita pöytiin jaettujen papereiden ja ma-teriaalin avulla. Havainnot esiteltiin myöhemmin osallistujille.

Luonnehdi vallitsevaa tilannetta organisaatiossasi oman työnsi, asiak-kaittesi ja yhteis-työkumppaniasi kannalta? Mihin huomio kiinnittyy?

Minkälaisia muutoksia on näköpiirissä edellisten osalta, oman henki-lökohtaisen käsityksesi mukaan?

Ryhmä 1

Työn käsitteen tulisi muuttua ja työn merkitystä olisi poh-dittava uudelleen.

Työmarkkinoita tulisi katsoa uudelleen, lisää yrittäjämäistä asennetta työnte-koon, ymmärrys siitä, että tulot voivat koostoa monista pienistä puroista (työ on pirstaloitunut).

Rohkeus rikkoa työn ja yrittäjyyden rajoja ja vanhoja käsit-teitä (mm. työ-markkinat, työmuodot, työ, yrittäminen).

Laajemmassa keskustelussa heränneitä seikkoja: Viranomaiset eivät pidä suoraa yhteyttä palveluntarjoa-jaan, vaan käyttävät asiakasta välikätenä, "laitetaan sanoja suuhun asiakkaalle".

Tarve "nuorten neuvolalle", jossa käydään yhdessä van-hemman kanssa ja jossa käsitellään nuoriin liittyviä asioita tietyssä järjestyksessä kuten lasten neuvolassa.

Rehellinen puhe yhteiskunnassa siitä, mikä on kannattavaa työtä. Mikä on työn tavoite kenellekin ja millekin organi-saatiolla? Kuinka työn kannattavuutta mitataan?

Ryhmä 2

Enemmän rahaa ennaltaehkäisyyn, alas rahanahneus.

Lisää sananvaltaa ja resursseja (raha + henkilöstö) kol-mannelle sektorille tehdä yhteiskunnallisesti merkittäviä toimenpiteitä, esim. nuorten työllistämi-nen. "Kolmas sektori tuottaa paljon hyvää syrjäytyneille ja työttömille, joten pitäisi saada resursseja näihin toimintoihin."

Kolmannen sektorin profiilin nostaminen ja yleinen positii-visuus.

Byrokratian purkaminen ja järkevöittäminen. Voisiko kolmas sektori toimia yrittäjyyden mahdollistajana?



Lisää matalan kynnyksen työpaikkoja, jonne on helppo työllistää.
arvitaan työmarkkinoiden rakenteellista uudistamista.

Asiakkaan motivaatiota tulee tukea, ei tarjota väkisin työtä, joka ei motivoi (te-toimistot / työnhaku).

Ryhmä 3

Mitä on työ? Mitä muuta osallisuutta vahvistavaa tekemistä on, muuta kuin perinteinen palkkatyö? Työn mielekkyys?

Mikä on työttömyyden käsite? Työttömyyden leima, vallitsevat asenteet?

Kuinka saadaan työttömien ääni kuuluviin?

Kuinka saada työttömät mukaan toiminnan suunnitteluun?

Suunnitelmallisuus ja yhdessä sopiminen palveluiden järjestämisestä ja tuot-tamisesta. Kuka tuottaa ja kuka järjestää? Käytännön toiminnan suunnitelma-lisuus.

Tarvitaan "puhtaiden motiivien" yhteistyötä. Ei oman edun ajattelua, vaan puhdasta yhteistyötä, joka hyödyttää asiakasta.

Ryhmä 4

Esiin tulisi nostaa enemmän eri näkökulmia, mikä on työtä ja miten eri tavoin työtä voi tehdä?

Mistä raha kolmannen sektorin organisaatioiden perustoi-minnan rahoittami-seen? Hankkeet toimivat kehittämisen välineinä, mutta niillä ei voi rahoittaa perustoimintaa. Kuin-ka yhteiskunta voisi tukea rahallisesti perustoimintaa?

Nykyinen järjestelmä sallii paljon väärinkäytöksiä ja on jäykkä, ei mahdollista kompromisseja työn tekoon eri tavalla.

Samoja asioita on puitu vuositolulla (työttömyys, viran-omaiset, yhteiskunnan jäykkyys) mutta mikään ei muutu.

Tarvitaan totaalista muutosta yhteiskunnan ja järjestel-män/viranomaistahojen puolelta.

Missä on työnhakijan realismi? "Jokaisen on tehtävä se oma "paskaduuninsa" ennen unelmaduuniansa".

Ryhmä 5

Työntekijöitä on vaikea löytää kolmannen sektorin työpaik-koihin. Nuoria ei houkuta rankka työ, eli tarvitaan asenne-muutosta. Nuoret eivät myöskään ole tyytyväisiä pieneen kolmannen sektorin palkkaan.

Työpaikoissa ilmenee myös ikärasismia.
Syrjäytymisen määritelmä. Kuka on syrjäytynyt ja kenen mielestä?

Tarvitaan vapaaehtoistyön profiilin nostamista. Kaikilla ei ole resursseja tehdä palkkatyötä, joten vapaaehtoistyö on hyvä tapa olla hyödyksi. Vapaaehtois-työhön ei löydy nuoria henkilöitä. Ongelmana on myös TE-toimiston nihkeä suhtautuminen vapaaehtoistyöhön.

Lisää yhteiskunnan kannustusta ja erilaisten tai vaihtoehtoisten väylien luontia koulupudokkaille.

Keskusteluissa sivuttiin Nuorten olohuone-hanketta, joka on suunnitteilla. Lisäksi osal listujat keskustelivat "nuorten neuvola-toiminnasta" sekä Ice Hearts-toiminnasta.

Työpajan lopuksi Elina Arasola palautti mieleen työpajan tavoitteet. Tavoitteena oli tulla tutuksi osallistujien kesken, pölläyttää maaperää ja saada ideoita liikkeelle. Loppuun Elina rohkaisi osallistuja miettimään kuinka työpajassa esiin nous-seita ajatuksia osallistujat voivat hyödyntää omassa työssään. Pia Karjalainen kertoi osallistujille, että iltapäivän Sosiaalipsy-kiatrisen säätöön asiantuntija-luento jouduttiin perumaan puhujan ollessa estynyt tulemaan paikalle. Iltapäivää jatkettiin muiden asiantuntijaluentojen parissa.



ASiantuntijaluento

Lahden työllisyshaasteet

Sami Kuikka Lahden kaupungilta piti osallistujille esitelmän Lahden työttömyydestä, työllisyyspolitiikasta ja työllisyshaasteista.

Perustietoja Lahden työllisyydestä

Tällä hetkellä Lahden työttömyysaste on 16,7 % (koko maa 11,7 %)

Nuorten osuus työttömistä 13,4 % ja yli 50-vuotiaiden osuus n. 40 %

Lahdelle ja alueen työttömyydelle on luonteenomaista muuhun maahan verrattuna alhaisempi koulutustaso 1990-luvun lamasta periytyy edelleen vaikeaa rakennetyöttömyyttä

Pitkäaikaistyöttömyys on jyrkässä nousussa sekä nuorisotyöttömyys on jäänyt korkealle tasolle

Lahdessa vaikeasti työllistyviä noin 2100 henkilöä, joista vajaa kolmannes ilmeisen työkyvyttömiä

Työttömyyden rakenne

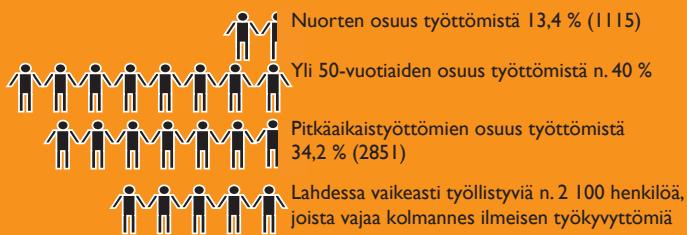
Työttömyyden kesto

hankalin tilanne on yli 1500 päivää työttöminä olleilla (yli 6-vuotta yhtä-jaksoista työttömyyttä). Tukea saaneiden määrä 945 hlö/ joista akti-voidut vain 48 hlö.

keskeiset teemat, jotka liittyvät työttömyyden rakenteeseen: nuoriso-takuu ja pitkäisen ja rakennetyöttömyyden torjunta

Työttömyys Lahdessa

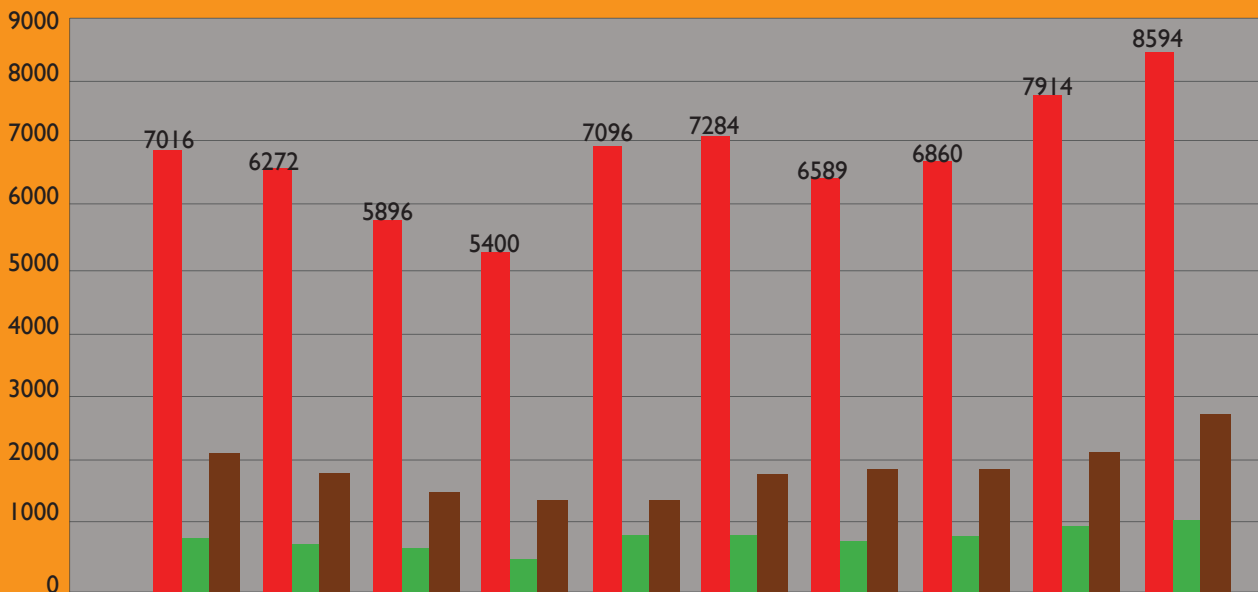
Työttömyysaste 16,7 % (8348) (koko maa 11,7 %)



Työttömyyden kesto	Tukea saaneet/akti-voidut
300-499 pv	485 / 86
500-999 pv	661 / 85
1000-1499 pv	299 / 33
1500-	945 / 48

Työttömyydenkehitys Lahdessa vuosina 2005-2014

■ Kaikki työttömät
 ■ Nuoret työttömät
 ■ Pitkään työttömänä olleet



Työllisyyspolitiikan ja työllistämisen erityisinä kohteina

Nuorten pitäminen työkykyisinä (nuorisotakuu, toimeentulotukiasiakkaat)

työpaikkojen lisääminen ja opinnollistaminen

työllistämiskeskeisten suunnitelmallisuus

uudet yhteistyömuodot kaupungin toimialojen kesken (kuntouttavat työtoiminta)

yhteistyö työllistäjien, Kelan ja työhallinnon kanssa

Työllisyyden kuntakokeilu

Kuntakokeilun 6 kehittämisteemaa:

asiakaslähtöinen toimintamalli, kattavan verkoston rakentaminen

viranomaisyhteistyö ja kuntien välinen yhteistyö

yrityskartoitukset

joustavat koulutusmallit

välityömarkkinoiden selvittäminen Lahden seudulla (seutuint-raa olisi tarkoitus hyödyntää toimijoiden koordinoinnissa)

Työllisyyspolitiikan teemat

alle 30-vuotiaat ja alle 300 päivää työttömänä olleet henkilöt

Työhönvalmentajatoiminnan kehittäminen edelleen (ns. rinnallakulkija)

Tehokas face-to-face-toiminta, erityisesti nuorten kohdalla

Kuntouttavan työtoiminnan suuntaaminen kaupungin omiin palveluihin ja toimialoihin

Lahti-lisän ja toiminnallisen tuen laajempi markkinointi (idea- na keskusteluissa nousi Lahti-lisän kohdentaminen esimerkiksi oppisopimuskoulutuksiin)

Kolmannen sektorin täysimääräinen hyödyntäminen työllistä- jänä. Tarvitaan kuitenkin palveluntuottajien profiloitua.

Hankintalinjaukset

Välityömarkkinayhteistyö

Lahden kaupungin työllisyys- ja elinvoimaohjelma ulottuu vuoteen 2020. Oh-jelmassa painotetaan yhteistyön lisäämistä toimijoiden välillä.

Kolmannen sektorin rooli työllisyydenhoidossa kasvaa, ja työllisyysverkoston luominen sekä palveluntuottajien profiloi- tuminen toisiinsa nähdään tärkeää

Ns. matalan tuottavuuden työpaikat suunnataan niille, joiden sijoittuminen avoimille työmarkkinoille ei ole ajankohtaista/ täysimääräisesti mahdollista

Tiiviimpi seuranta asiakkaiden jatkotyöllistymisestä yrityksiin. Työvalmennus-toiminnan ulottaminen kaikille sitä tarvitse-ville asiakkaille. Aktiivista seuranta edellytetään kaupungin yhteistyökumppaneilta entistä enemmän.

Työllisyystoimien vaikuttavuusseuranta

Kaupunki hakee kumppaneiltaan sellaista työpaikkatarjontaa, joka on lähellä avointa työmarkkinaa sekä myös vakituisluon- toisia välityömarkkinoita

Lähtövalaisuudessa tapahtuu monia yhteiskunnallisia uu- distuksia, jotka vaikuttavat työllisyyspolitiikkaan ja työllisyys- toimiin: työmarkkinatuen uudistus, julkisten hankintojen hyödyntäminen, sosiaalinen yritystoiminta, osallistava sosiaa- liturva, työpankki-kokeilu, työllisyyspoliittinen kuntakokeilu, sote-uudistus jne.



Lisäksi tapahtuu työmarkkinatuen rahoitusvastuun muutoksia

Valtiontalouden nettosopeutus 150 M€

500 ja yli 1 000 päivää työttömänä olleiden kustannusjako valtion ja kunnan kesken muuttuu

Palkkatuki uudistuksen myötä kustannukset 30 %, 40 % tai 50 % palkkakus-tannuksista

Työllisyyspolitiikan vastuunjako – ei uusia tehtäviä kunnille?

Työssäoloehdon muutos ja uusi työttömyysturvalaki tulivat voimaan vuoden alusta

Työvoimapalvelukeskus muutos (TYP)

TYP-malli ulotetaan koko maahan (Hämeessä malli kattaa 22 kuntaa)

Asiakkuuskriteerien määrittely

TYP neuvottelut käynnissä, vuoden siirtymäaika

Uusi laki työvoimapalvelukeskuksista voimaan 1.1.2015 alkaen

Kuntouttavan työtoiminnan uudistaminen 2017

Lahden kaupungin tavoitetilä 2015 työllisyyden hoidossa

Saavutetaan yhteinen näkemys työllisyyden hoidosta ja sen suuntaviivoista

Keskitetysti koordinoitu toimijaverkosto on rakennettu

Työnjako ja vastuukysymykset on tarkasti määritelty, myös kolmannen sektorin organisaatioiden kesken

Selkeä, tarvelähtöinen palveluprosessi

Asiakasohjautuminen nopeaa

Työllisyystoimenpiteet linkitetty selkeäksi jatkumoksi

Palveluiden tavoitettavuus nykyistä parempi

Osallistujat esittivät Sami Kuikalle kysymyksiä ja monista aiheista käytiin keskustelua. Poimintoja keskustelusta:

Kolmannella sektorilla ja elinkeinoelämällä kestää pitkään aikaa ennen kuin uutta työtä syntyy. Voisiko kolmas sektori painottaa enemmän yrittäjämäisen työn mahdollistajaksi? Yhteiskunnalliset yritykset?

Vaikuttaako kuntouttavan työtoiminnan kohdentaminen kaupungin omiin toimialoihin vähentävästi ostettaviin kuntouttavan työtoiminnan paikkoihin? Kuikka vastasi, että nykyinen ostopalvelutaso säilytetään ja muut paikat kaupungin toimintoihin tuleva päälle. Riippuen toki toimialan budjeteista.

Eikö olisi järkevämpää kohdentaa suoraan rahaa kolmannen sektorin organisaatioille esimerkiksi työllistämisen toiminta-avustuksina kuin hankkeiden tai muiden välityksellä? Kuikka vastasi, että ongelmaksi tulee se että, jos organisaatio saa julkista tukea työhallinto voi laskea sen vähentävän työllistävän palkkatukea. Entä verottajan suhtautuminen? Avustukset voivat pienentää myös valtion tukiosuuksia, jotka ovat parempia kuin kunnan tai kaupungin osuudet.

Voiko Lahti-lisää käyttää nuorten työkokeilupaikkoihin? Kuikka vastasi, että ei. Jos näin toimittaisiin, laskisi se nuoren työttömyysturvaa. Kannattavaa olisi työkokeilun käyttäminen osana rekrytointia. Eli asiakas voisi olla eli kuukauden verran työkokeilussa yrityksessä, ja onnistuneen kokeilun lopuksi henkilö voitaisiin palkata täysimääräisesti. Tämä vähentäisi myös yrittäjän riskiä. Kaupungilla käytössä edelleensijoittaminen vastaavana toimintana.

Kolmas sektori tulisi saada yhdeksi työmarkkinajärjestöksi mukaan tupo-pöytään. Lisäksi lisää panostusta alueelliseen edunvalvontaan.

Yhteiskunnallisten yritysten liitto on perustettu vuoden alusta ja toimii EK:n alla, liitossa on noin 30 jäsentä. Lisäksi on olemassa myös Valtakunnallinen työpajajh-distys.

ASiantuntijaluento

pitkäaikaistyöttömän arjen ongelmia – konkreettisen tuen-tarpeen ja organisaatioiden välisen yhteistyötärpeen esimerkkejä Juha Ritsilä, Nastolan työttömät.

Päivän päätti Nastolan työttömät ry:n kokemusasiantuntija Juha Ritsilän puheenvuoro. Ritsilä kertoi puheenvuorosaan kokemusasiantuntijan tehtävästään. Lisäksi hän jakoi kokemuksiaan työttömien asioiden hoidosta, heidän arjestaan, viranomaisyhteistyöstä sekä kohtaamistaan haasteista. Asiakkaiden käytössä on ollut puhelin, tietokone ja tulostin, jotta he ovat voineet hoitaa asioitaan ja tulostaa tarvittavia dokumentteja sekä asioida virastoissa puhelimitse. Nastolasta on poistettu sosiaalitoimistoa luukuunnottamatta kaikki työttömien tarvitsemat palvelut. Osalla työttömistä ei ole varaa matkustaa Lahteen hoitamaan asioitaan.

Ritsilällä, toisin kuin useilla muualla toimivilla kokemusasiantuntijoilla, ei ole koulutusta tehtävään. Hän sanoo kasvaneensa tehtävään Verson SOS I -hankkeessa. Ritsilä oli pahoillaan, että kokemusasiantuntijan tehtävä joudutaan rahoituksen puutteen johdosta lopettamaan, sillä kysyntää on riittänyt.



PALAUTE

Kiitos kaikille osallistuneille. Yhdessä olemme enemmän. Saimme järjestelyistä hyvää palautetta ja ajatuksia, miten voimme kehittää tulevaisuuden työpajoja. Otamme palautteet huomioon suunnitelllessamme sisältöä ja pyytäessämme puhujia tilaisuuksiin.

Palautteissa tuli seuraavia toiveita työpajojen verkostoitumisosuuteen liittyen: enemmän aikaa keskustelulle, muiden hankkeet kiinnostavat, konkreettiset ideat ja ratkaisut, osallistavia alustuksia.

Monissa palautteissa toivottiin sosiaalitoimiston ja TE-toimiston osallistumista tilaisuuteen, myös 3. sektorin onnistuneeseen yhteistyöhön osallistuneita kaivattiin kertomaan kokemuksistaan. Nuorten työttömien edustajaa toivottiin tilaisuuteen. Suurimmassa osassa palautteista toivottiin puhujaksi Tarja Filatovia.



Muistiin kirjasi Liisa Ikonen
Kuvat: Paula Korkeamäki ja Liisa Ikonen.

Mahdollisuudet käyttöön! Työpaja II 18.8 2014



Mitä on yhteistyö?

Mitä odotan yhteistyöltä?

Millaiseen yhteistyöhön minä olen valmis?



MAHDOLLISUUDET KÄYTTÖÖN HANKE

Harjulan Setlementti ry:n Mahdollisuudet käyttöön! -hanke järjestää Lahden ja ympäristökuntien kolmannen sektorin toimijoille, jotka työskentelevät eri tavoin pitkäaikaistyöttömyyden, nuorisotakuun piiriin kuuluvan työttömyyden tai syrjäytymisen teemojen parissa, kuuden työpajan sarjan vuoden 2014 aikana. Ensimmäinen pidetään nyt kesäkuussa 16.6. Tilaisuuksiin ovat tervetulleita myös näiden asiakasryhmien kanssa työskentelevät muut toimijat kuten viranomaiset tai yritykset.

Yhdessä olemme enemmän!

Työpajojen tavoitteena on tulla toisillemme tutummiksi, nostaa esille yhteisiä kehittämissaiheita, löytää lisää yhteistyömahdollisuuksia ja keskustella myös yhteisistä haasteista. Kuulemme toistemme mielipiteitä ja myös viranomaisten näkökulmia niin kohderyhmien tilanteesta kuin myös tulevaisuuden odotuksia kolmannen sektorin roolista. Matkan aikana opimme myös lisää kehittämistyön rahoitusmahdollisuuksista. Tule mukaan vahvistamaan yhteistyötä

TYÖPAJA II Yhteistyö

Työpajaan osallistui 21 henkilöä, 15:sta eri organisaatiosta tai hankkeesta.

Toisen työpajan teemana käsitelimme yhteistyötä yleensä. Keskutelimme miten käsitämme yhteistyön ja millaiseen yhteistyöhön olemme valmiita. Kysymys, jonka työpajassa ja työpajan jälkeen voi itselleen esittää on: Mitä minä voin tehdä onnistuneen yhteistyön eteen?

Hyvän yhteistyön perustana on keskinäinen arvostus ja luottamus. Tämän rakentamiseen tulee varata riittävästi aikaa. Kuten työpajan puheenvuoroistakin ilmeni; ei yhteistyö synny yhdessä yössä vaan sen rakentamiseen voi mennä jopa vuosia. Me olemme jo matkalla, mutta jokaisen osallisuutta tarvitaan.

TERVETULOA JA MISSÄ MENÄÄN

Pia Karjalainen aloitti työpajan kertomalla hankkeen tavoitteista, etenemisestä ja tulevasta syksystä.

Edellisen kerran palautteiden ja toiveiden mukaisesti työpajan iltapäivälle oli pyydetty puheenvuoroja Te-palveluista ja sosiaalitoimesta sekä käytännön yhteistyökokemuksia Hämeenlinnan seudulla. Tulevaisuuden tilaisuuksista kerrottiin, että kovasti toivottu Tarja Filatov on saatu pääpuhujaksi marraskuun seminaariin.

Muita hankkeen tiimoilta käynnistyneitä asioita on ensimmäisessä työpajassa **Sami Kuikan** kaipaama kolmannen sektorin toimijoiden profilointi, jonka tiimoilta on perustettu profiiliyhmä, jossa idean eteenpäin vientiä on ollut pohtimassa Hollola, Lahti, Nastola, Työnkipinä, TE-palvelut ja Harjulan Setlementti. Profiiliryhmä kertoo työn etenemisestä syksymmällä. Tämän lisäksi muutaman toimijan kesken on ideoitu työttömiin maa-hanmuuttaja nuoriin kohdistuvaa hankeideaa.

TYÖPAJA TEEMANA YHTEISTYÖ

Elina Arasola (SmartUp Oy) käynnisti työpajan yhteistyön hengessä. Tavoitteena työpajan ensimmäisessä osiossa on tutustua toistemme organisaatioihin ja toimintoihin. Elina kehotti avoimuuteen ja jakamiseen. Jaetaan kokemuksia ja kerrotaan vinkkejä perustuen kokemuksiin, myös niihin huonoihin.

Ensimmäisessä osiossa ryhmät keräsivät koosteen omista hyviksi havaituista toiminnoista sekä haasteista, joihin toiminnassa oli törmätty.

Yhteistyö vaatii osapuolten yhteisen tahtotilan, että tulee uusia näkökumia ja syntyy uutta. Jotain sellaista, mihin ei yksin pysty



Huom! Ryhmät on numeroitu esittelyjärjestyksessä

Ryhmä 1

Hyviksi toiminnoiksi ryhmässä olevien henkilöiden mukaan on koettu mm. erilaiset vertaisryhmät, mentorointi sekä **tiivis yhteistyö** yritysten, kunnan ja kolmannen sektorin toimijoiden kesken. **Tärkeää on jakaa sekä hyviä kokemuksia että sudenkuoppia.**

Yhteistyössä tärkeäksi koettiin kasvokkain kohtaaminen sekä molemminpuolinen hyöty.

Tasa-arvoa pidettiin yhtenä yhteistyön edellytyksenä; Kukaan ei ole toista ylempänä ja vedä toisia narusta, oli kyse kolmannelta sektorista, yrityksestä tai kunnista.

Myös itse riittoisuudesta ja "meillä on parhaat palvelut" asenteesta olisi hyvä päästä eroon. Yhteistyöstä voi saada virtaa toimintaan.

Ryhmä 2

Ryhmä kaksi lähestyttiin aihetta ja hyviä käytäntöjä vahvasti asiakasnäkökulmasta.

Kaikilla toimijoilla yhteisenä ajatuksena oli asiakas ja asiakkaan oma tahto ja motivaatio palveluihin tullessa. Toiveena oli, että se olisi jollakin tasolla. Myös asiakkaan sitouttaminen palveluihin koettiin tärkeäksi. Ryhmässä oltiin myös sitä mieltä, että asiakkaan tulee ymmärtää sitoutumisen merkitys, sillä yhteisten tavoitteiden määrittäminen ja saavuttaminen edellyttää myös asiakkaalta sitoutumista.

Ryhmässä oli keskusteltu asiakkaista ja asiakkaiden tarpeista enemmänkin. Heidän näkemyksensä mukaan asiakkaan akuutit vaivat, jotka selvästi vaikuttaa työllistymiseen kuten päihde ja mielenterveysasiat, pitää hoitaa ensitilassa. Omaan intuition on tärkeää luottaa ja havainnoida tarvitseeko asiakkaan tilanne lisäselvittelyjä. Asiakkaan kokonaiselämäntilanne kannattaa huomioida, on turhaa yrittää jotain työllistymiseen liittyvää toimenpidettä, jos asiakkaan elämä on muutoin sekaisin.

Työkaluina voidaan käyttää alkuhaastattelua, jatkuvia tapaamisia ja kartoittamista. Vuorovaikutuksen välineenä kannattaa käyttää muutakin kuin puhetta monipuolistamaan vuorovaikutustilannetta esimerkiksi kuten piirtämistä ja kuvia. Tästä heräsikin keskustelua ja kommentointia yhteistyöntärkeydestä palvelun tarjoajien kesken, jotta asiakas voidaan ohjata oikeanlaisten palveluiden piiriin.

Hyvänä asiakaskohtaamisen parantamisen vinkkinä oli oman asiakastilanteen videointi. Videointi voi helpottaa oman vuorovaikutuksen havainnointia ja mahdollistaa esimerkiksi non-verbaalisen viestinnän kehittämisen, jolla on merkitystä hyvän yhteistyön synnyssä.

Yksi tärkeimmistä yhteistyön perustoista on vuorovaikutus

Ryhmä 3

Työssään hyviksi toiminnoiksi ryhmässä kolmen oli koettu kunnollinen perehdyttäminen tehtäviin ja toimintoihin työkokeilu ja palkkatukitoissa. Tehtävät muuttuvat jatkuvasti tässä maailmassa, mikä vaatii henkilökunnalta sitoutumista ja halua kehittää toimintaa. Osassa organisaatioista kehittäminen tehdään yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Kantavana ajatuksena on, että rakennetaan yhdessä asiakkaiden kanssa, jolloin myös sitoutuminen lisääntyy. On selkeä ero tehdäänkö jotain jollekin vai tehdäänkö yhdessä. Usein syrjäytyneelle asiakkaalle on tärkeää, että hänet otetaan vastaan ja hyväksytään. Se on arvo, jota ei voi rahalla mitata.

Ryhmässä oli keskusteltu myös yhteistyön tuomasta synergiasta; Yhden missio voi mahdollistaa toisen mission, kun palikat vaan ovat paikoillaan.



Ryhmä 4

Ryhmässä neljä aikaa oli käytetty runsaasti tutustumiseen ja asiakkaista ja heidän ongelmista keskustelemiseen. Paljon nousi asioita esiin mm. vaikeasti työllistyvien osalta. Ryhmässä nähtiin tärkeäksi, työkokeiluun tulevan henkilön vastaanottaminen työyhteisön jäseneksi. Tavoitteena on vahvistaa asiakkaan vahvuuksia, mutta ei heti oteta puheeksi heikkouksia, kuten esimerkiksi koulutuksen puutetta. On tärkeää, että työyhteisö ymmärtää, mistä on kysymys. Jokaisen tehtävänä on kannustaa eteenpäin.

Pitkään työttömänä olleiden taustalla voi olla erilaisia henkisiä tai fyysisiä ongelmia. Henkilö tarvitsee tukea, jotta haasteista päästään ylitse. Haastaviin tilanteisiin pitää vastata henkilön kanssa yhteistyössä.

Ryhmä 5

Viidennessä ryhmässä keskityttiin organisaatioiden mahdollisuuksiin. Ryhmässä oli keskusteltu, että usein organisaatiot tekevät asioita "niin kuin on aina tehty". Tämä ei ole usein asiakkaan etu.

Ryhmän jäsenet olivat havainneet, että ihmiset pyörivät erilaisilla työkokeiluissa, kuntouttavassa työtoiminnassa sekä muissa palveluissa, mutta jatkopolkuja ei juurikaan mietitä. Organisaatioiden välistä yhteistyötä kehittämällä voitaisiin lisätä jatkopolkujen miettimistä esimerkiksi yhdessä paikassa kuntouttavassa työtoiminnassa ja toisessa paikassa palkkatuella.

Yksi tärkeimmistä ryhmässä nousseista asioista oli vuoro-vaikutuksen merkitys; Se on yhteistyön perusta. Esimerkiksi tässä työpajassa nähtiin tärkeäksi tieto kuka tekee mitä. Jakamisesta on selkeästi hyötyä toiminnalle. Jos on on esimerkiksi tilanne, että ei voida palkata tai ottaa yksin töihin, voitaisiin palkata yhdessä, jolloin yksi voisi toimia päätyöntantajana ja muut siinä sivussa.

Ryhmä 6

Työntekijöiden motivaation tärkeys oli puheenaiheena ryhmässä kuusi. Toisinaan asiakas voi olla todella motivoitunut, mutta työntekijällä ei ole motivaatiota erinäisistä syistä, kuten tiedonpuutteesta johtuen. Työstä voi toisinaan kulua suuri osa tiedonhankintaan.

Ryhmässä koettiin motivaation kannalta tärkeäksi, että henkilöt ja asiakkaat jotka menevät välityömarkkinolle saavat oikeaa työtä. Joskus työskentely välityömarkkinoilla on liian "kivaa" ja silloin käy helposti niin, että käydään samassa paikassa monta vuotta. Välityömarkkinat eivät ole lopullinen tavoite.

Osa toimijoista oli kokenut työnhaun apuna käytettävän portfolion hyväksi käytännöksi (Näytönpaikka ry, oma elämä näkyväksi digitaalinen profolio). Myös työntekijän ottaminen mukaan prosessiin oli koettu tärkeäksi.

Myös yhteistyökumppaneihin tutustuminen ja yhteisten pelisääntöjen luominen nähtiin tärkeänä. Kokemusten vaihtaminen on tärkeää sekä hyvin menneistä ja että ei niin hyvin menneistä asioista. Itse arvioinnin tekeminen on vaikeaa, mutta sen tekeminen on kuitenkin tärkeää kehittymisen kannalta.

Parhaimmillaan
yhteistyö
on
elinehto



TYÖPAJA OSIO 2

Työpajan vetäjä Elina Arasola antoi osallistujille tehtäväksi pohtia yhteistyön määritelmää pöytäryhmissä.

Ryhmätehtävä

Mitä on mielestäsi yhteistyö? Mielenlaatuna, osaamisena ja konkretiana?

Millaiseen yhteistyöhön olet valmis?

Mikä yhteistyössä on haasteellisinta?

Ryhmätehtävä purettiin pöytäryhmittäin ja ryhmät esittelivät aikaansaannoksensa. Huom! ryhmien numerot esittelyjärjestyksessä.

Yhteistyö on kuin ihmissuhde: siitä ja sen jatkuvuudesta täytyy pitää huolta

Ryhmä 1

Mitä on yhteistyö

- Yhteistyötä voi olla erilaista, esimerkiksi konkreettista auttamista, apukäsiä tai auttamista sähköpostin tai puhelimen välityksellä. Yhteistyö voi olla myös aineetonta, esimerkiksi kontaktien antamista, verkostojen luomista tai toisen osaamisen hyödyntämistä
- On olemassa myös näennäistä yhteistyötä. Joskus yhteistyöhön osallistuvat eivät halua antaa täyttä panostaan yhteistyölle, mutta osallistuvat mm. ohjausryhmiin tai muihin kokoonpanoihin
- Yhteistyö voi olla äärimmilleen vietyä kuluttavaa ja joskus jopa taakka osallistujalle
- Yhteistyö vaatii sosiaalisia taitoja ja siihen tarvitaan selvät pelisäännöt, jotta yhteistyö on tuloksellista
- Sen tulee olla johdettua
- Luottamus yhteistyökumppaniin rakentuu ajan kanssa sekä tekojen kautta
- Yhteistyössä kaikki osallistujat ovat tasavertaisia toisiinsa nähden, kaikkien tulee hyötyä yhteistyöstä tasavertaisesti
- Yhteistyön haasteena on osapuolien osaamisen tunnistaminen ja sen hyödyntäminen. Tämä vaatii tutustumista yhteistyökumppaniin

Ryhmä 2

Mitä on yhteistyö

- Yhteistyö on tiivistä yhteydenpitoa kumppanin kanssa, puhelinsoittoja ja sähköposteja
- Hyvä yhteistyö muodostuu vuoropuhelusta
- Monesti yhteistyöhön tarvitaan tiedonkulun lisäämistä ja yhteisiä tapaamisia
- Yhteistyössä on tärkeää tiedostaa yhteistyökumppaneiden osaaminen, resurssit sekä tarpeet yhteistyölle

Ryhmän esityksen aikana käytiin myös yleistä keskustelua aiheesta:

- Yhteistyötä aloitettaessa yhteistyön tavoitteet, perusteet, yhteinen linja ja suunta täytyy olla selvillä
- Mutta tarvitseeko yhteistyö aina yhteistä tavoitetta? Tavoite voi täytyä myös yhteistyön kuluessa.
- Syövätkö asetetut tavoitteet, aikarajat ja tiukat määritelmät yhteistyön luovuutta? Yhteistyö voi syntyä myös spontaanisti. Löydä toisen potentiaali!
- Yhteistyö voi olla ulkoa annettua sekä myös sisäsynnyistä (esimerkiksi ryhmän kesken)
- Myös yhteistyö vaatii uudistumista
- Yhteistyön syntymisen esiteitä voivat olla mm. epävarmuus, hankkeiden/organisaation säännöt, rahoituskelliset tekijät, byrokratia, tiedonpuute hyvistä yhteistyökumppaneista tai -tahoista (alueella ei esimerkiksi ole yhteistä hankerekisteriä lahdentyolinkki.fi, jonne on mahdollisuus ilmoittautua Sami Kuikan kautta)
- Yhteistyö on riskinottoa (esimerkiksi taloudellisesti tai aikaresurssien puitteissa)

Ryhmä 3

Mitä on yhteistyö

- Yhteistyön haasteita voivat olla myös henkilökemioiden kohtaamattomuus, tietojen vaihtoon ja vaihtolovelvollisuuteen liittyvät säädökset sekä lainsäädäntö
- Organisaatiolla voi olla hyvä ideoita yhteistyölle, mutta tietotaitoa siihen ryhtymiseen ei ole. Yhteistyön alku vaatii aikaa ja on pois henkilön työstä. Takeita hankkeen tai yhteistyön onnistumisesta ei myöskään ole, joten yhteistyöhön aloittamiseen liittyy riskejä
- Onko olemassa yhteistyötä, johon ei ole valmis?
- Onko yhteistyö mahdollisuus vai uhka?



Ryhmä 4

Mitä on yhteistyö

- Yhteistyöhön liittyvät haasteet tulevat siihen osallistuvien omista lähtökohdista, esimerkiksi ajankäytön haasteet (esimerkiksi onko yhteistyön rakentaminen kiinteä osa omaa työtä tai yhteistyö ei kuulu työnkuvaan oleellisesti)
- Tarvitseeko yhteistyön olla tavoitteellista?
- Yhteistyön tulee olla kaksisuuntaista
- Yhteistyöhön liittyy kaikkien osallistujien mieliteiden huomioon ottaminen ja kompromissien teko. Yhteistyössä kaikki ovat tasavertaisia.
- Yhteistyön liittyviä haasteita ovat myös osallistujien erilaiset näkökulmat yhteistyölle; mitä yhteistyötä halutaan? Osa osallistujista hakee yhteistyötä esimerkiksi osaamisen lisäämistä ja osa osallistujista esimerkiksi taloudellista hyötyä
- Yhteistyö voi vaatia poisoppimista omista tavoista tai kokonaan uuden oppimista

Yhteistyö vaatii heittäytymistä, mutta ei kilpailua

Ryhmä 5

Mitä on yhteistyö

- Yhteistyö on yhdessä tekemistä yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi, yhteistyö rakentuu yhdessä sovittujen pelisääntöjen varaan
- Yhteistyö edellyttää avointa keskustelua
- Yhteistyön edellyttää että, myös vaikeista asioista ja ristiriidoista pystytään puhumaan rehellisesti ja avoimesti. Tämä voi muodostua myös haasteeksi.
- Yhteistyötä voidaan verrata ihmissuhteeseen; yhteistyöstä tulee pitää matkan varrella myös huolta, eikä se jatku automaattisesti
- Yhteistyölle ominaista on yhteistyötahojen luottamus toisiinsa
- Yhteistyöstä saavutettu hyöty on kaikille tasapuolista

muuta keskustelua:

- Olemassa olevan tilanteen hyväksyminen on lähtökohta yhteistyölle
- Kaiken toiminnan sekä myös yhteistyön lähtökohta on se, että tiedetään mistä lähdetään
- Tarvitseeko kaikkien yhteistyökumppaneiden hyötyä yhteistyöstä heti?



Ryhmä 6

Mitä on yhteistyö

- Yhteistyö vaatii yhteistä tahtotilaa
- Yhteistyö synnyttää jotain uutta, johon itse ei pysty
- Yhteistyöhön vaaditaan riittävä tuntemus ja luottamus toimijoita kohtaan sekä yhteinen ymmärrys toisen lähtökohdista
- Yhteistyöhön vaaditaan myös heittäytymistä mutta yhteistyö ei kilpailua
- Jos taustalla on hyvä kokemus yhteistyöstä, se helpottaa ja madaltaa kynnystä lähteä uudelleen yhteistyöhön
- Yhteistyön osallistujilla on usein samat eettiset perusteet
- Yhteistyön onnistuminen edellyttää samaa käsitteitä katauluista, mikä on riittävä aika jonkun asian tekemiselle?

ASiantuntijaluento

Luentoja oli kuuntelemassa 29 henkilöä 19 eri organisaatiosta

Sosiaalitoimen näkökulmia palveluntarpeisiin ja yhteistyöhön

Tuula Carroll, johtava sosiaalityöntekijä Lahden kaupunki/ Sosiaalipalvelut

Puheensa aluksi Tuula Carroll avasi sosiaalipalveluiden organisaatorakennetta. Itse hän on lähiesimiehenä alle 30-vuotiaiden tiimissä.

Aikuissosiaalityöhön pääasiallisesti asiakkaat ohjautuu toimeentulotuen kautta. Talvella aina joulukuussa asiakkaiden määrät laskevat, koska tulee veronpalautukset. Kesäisin määrät ovat yleensä suuremmat, koska opiskelijat hakevat toimeentulotukea.

Viime kesänä Lahdessa tehtiin ennätys ja ylitettiin ensimmäisen kerran koskaan 4000 toimeentulotukea saavan talouden raja. Jonkin verran on sellaisia asiakkaita, jolloin asiakas itse tai yhteistyötaho ottaa yhteyttä, että asiakas tarvitsee apua.

Vuonna 2014 aikuissosiaalityön rakenne uudistui, jotta saatiin sujuvammat prosessit ja toiminta.

Sosiaalityö ja kolmannen sektorin yhteistyö

Sosiaalityössä nähdään kolmassektori merkittävänä yhteistyökumppanina. Tärkeys näkyy mm. asiakkaalle tehtävässä palvelusuunnitelmassa. Sosiaalityö ei itsessään tuota palveluita vaan kartoittaa asiakkaan tarpeen ja tulveisuuden polut. Hyivn paljon asiakkaita ohjataan kolmannen sektorin palveluiden pariin.

Yhteistyötä sosiaalitoimen ja kolmannen sektorin välillä tehdään myös hanketoiminnassa, sosiaalitoimesta ollaan mielellään mukana suunnittelemassa erilaisia kehitystoim-

intoja ja antamassa asiantuntijuutta. Valitettavasti rahoitusta ei kaupungilta tahdo löytyä eikä varsinaista hankerahaa ole budjetissa varattu.

Työllisyystilanne ja yhteistyö kolmannen sektorin kanssa

Seija Kallioniemi, palveluesimies, Tuetun työllistymisen palvelut

Seija Kallioniemi esitteli alueellisesti tilastoja työllisyyteen liittyen. Tilastoista havaittiin jonkin verran alueellisia eroja ja Kallioniemi avasi myös syitä tilastoeroihin. Paikallisia eroja löytyy mm. palvelutarjonnassa. Kallioniemi esitteli myös syitä pitkäaikaistyöttömyyteen, syy voi olla esimerkiksi ikä.

Kallioniemi käsitteli esityksessään myös erilaisia tukimuotoja.

Työkokeiluun liittyen hän korosti erityisesti, että työkokeilun pitää aina lähteä asiakkaan tarpeesta ja tähdätä opintoihin. Syitä työkokeiluun voi olla esimerkiksi ammatinvaihto allergian tai muun syyn vuoksi. Työpajatyypin työkokeilun pitäisi johtaa aina oman alan löytymiseen.

Vajaakuntoisten palkkatuki on harvinaisemmin käytetty tukimuoto. Vammaisuus ei oikeuta automaattisesti palkkatukeen vaan aina pitää verrata työkykyä ja tehtävää. Kallioniemi kertoi myös työnantajien harvemmin käyttämästä tuesta eli työolosuhteiden järjestelytuesta, joka on tarkoitettu esimerkiksi työvälineiden tai muutostöiden tekemiseen työpaikalla. Tukea ei voi hakea toimenpiteisiin, jotka työnantajan kuuluu järjestää muutoin.

TE-toimisto ja välityömarkkinayhteistyö

Välityömarkkinoiden rooli TE-toimistossa nähdään aktiiviseksi. Tavoitteena on parantaa asiakkaan työelämävalmiuksia eikä täyttää organisaation tarpeita.

Uutta toimintaa: Välityömarkkinakoordinaattori Teija



Ahponen. Hänen tehtävänsä on kehittää TE-toimiston ja välityömarkkinoiden yhteistyötä.

Onnistunutta sosiaali- ja terveysalan järjestöyhteistyötä Hämeenlinnan seudulla

Maija Pigg ja Hanna Nyholm, Hämeenlinnan seudun Settlementti ry

Hanna Nyholm esitteli Hämeenlinnan seudun Settlementissä tehtyä työtä järjestöjen yhteistyön eteen, erityisesti sosiaali- ja terveysalan järjestöjen kanssa. Yhteistyön tiimoilta on perustettu mm. vaikuttajaryhmä, joka vie kaikkien kolmannen sektorin toimijoiden asioita eteenpäin päättäjille toimialasta riippumatta. Vaikuttaja ryhmä on rakentanut Hämeenlinnan kaupungin kanssa menestyksekkäitä yhteistyö- ja yhteisiä toimintojakin on perustettu. Nyholm muistutti, että yhteistyön rakentuminen on pitkä prosessi ja luottamuksen syntyminen vaatii aikaa.

Yhteistyömuotoja:

*Vertaistiryhmä
Vaikuttajaryhmä
Yhteiset nettisivut
Järjestöpäivät HAMKissa
Yhteistyö terveyspalveluiden kanssa
Yhteishankkeiden suunnittelu
Hankeilta
Kumppanuustalo
Aikapankki
Alueelliset järjestötreffit*

Koordinoijan rooli on heidän mukaansa erittäin tärkeä yhteistyötä rakennettaessa. Yhteistyön eteen täytyy jokaisen tehdä omalta osaltaan töitä, mutta on hyvä, että joku aktiivisesti kutsuu verkostoa koolle, ainakin alkuvaiheessa.

Yhteistyön kompastuskiviä:

*Oman edun tavoittelu
Erikseen toimiminen
Malttamattomuus
Resurssien huomioimatta jättäminen*

Maija Pigg esitteli Työpolku- hanketta, joka toimii työllisyyspoliittisella avustuksella ja kohdentuu maahanmuuttajiin. Hankkeessa käytetään paljon aikaa asiakkaaseen ja asiakkaan asioihin. Tarvittaessa asiakkaan kanssa mennään työpaikalle saakka. Myös seuranta työpaikalla on koettu tärkeäksi ja keskusteluja työnantajien ja asiakkaan kanssa pidetään säännöllisesti.

Hankkeessa tehdään paljon yhteistyötä Hämeenlinnan kaupungin ja työhallinnon kanssa. Hankkeen tiimoilta tehdään myös tiivistä yhteistyötä muiden kolmannen sektorin toimijoiden sekä yritysten kanssa. Aktiivinen yhteydenpito yritykseen on erittäin tärkeää.



Mahdollisuudet käyttöön!

Työpaja III 18. 8 2014

Valita ja vaikuta!

3. KÄYTTÖÄ

- VIERITÄÄN VUORO + VAKKORIIT
- OLOHUONE
- PÄIVÄ + PUHELU + PÄIVÄJULGOKSET
- ILMAKSET KAHVIT
- TEEMA-JOHTO
- KOHTAAMISILMÄT
- AUNT: OJ, S. POSTI, YH.
- KANKKI TOIMIJAT EDUSTAJIJA
- 3. SEK. TIETOPANKKI
- VERKKOOSTOJAPROJEKTISET
- KÄYTTÖTAPAID YHT. TOIMIJAT

3. MAHDOLLISUUS

- 3 SEKTORIN TOIMIJAT
- HANKKEET
- VAPAASEHTOISUUS
- KOULU/OPPILAITOS YHTÄISÖ
- PILOTTI → KOKO SUOMEE

3. PORTAALI

- ESITTEET
- KANKKI TOIMIJAT - TIETOA
- HUUT HAKUSISSEITIT
- PROFILOITUNIA
- TOIMILUOKIA
- KANKKI TUKEA
- SOME

TOIMIJAT

- SITOUTUMATON
- REAAL- IHHISIÄ, EI VIRKAMIEHIÄ
- MATAVA KYKIUUS
- KANKKI TERVEYLLE
- YHTÄISÖKUMPPA
- OKEITA RAHAAI
- MEUMPA, K

ASIAKKAAT

- KÄYTTÖ SISAAN
- HANKKEIDEN VÄLIT-OIM.
- LÄHETTÄMÄ
- VAPAASEHTOISUUS KINIBSI.
- KUKA VAAV... EI LEINAMUUNISTA
- PÄIJÄT-HÄMEEN AUE



MAHDOLLISUUDET KÄYTTÖÖN HANKE

Harjulan Setlementti ry:n Mahdollisuudet käyttöön! -hanke järjestää Lahden ja ympäristökuntien kolmannen sektorin toimijoille, jotka työskentelevät eri tavoin pitkäaikaistyöttömyyden, nuorisotakuun piiriin kuuluvan työttömyyden tai syrjäytymisen teemojen parissa, kuuden työpajan sarjan vuoden 2014 aikana. Ensimmäinen pidetään nyt kesäkuussa 16.6. Tilaisuuksiin ovat tervetulleita myös näiden asiakasryhmien kanssa työskentelevät muut toimijat kuten viranomaiset tai yritykset.

Yhdessä olemme enemmän!

Työpajojen tavoitteena on tulla toisillemme tutummiksi, nostaa esille yhteisiä kehittämissaiheita, löytää lisää yhteistyömahdollisuuksia ja keskustella myös yhteisistä haasteista. Kuulemme toistemme mielipiteitä ja myös viranomaisten näkökulmia niin kohderyhmien tilanteesta kuin myös tulevaisuuden odotuksia kolmannen sektorin roolista. Matkan aikana opimme myös lisää kehittämistyön rahoitusmahdollisuuksista. Tule mukaan vahvistamaan yhteistyötä

TYÖPAJA III

Valita ja vaikuta

Työpajaan osallistui 1 henkilöä 8 eri organisaatiosta. Työpajassa käynnistettiin kertomalla nopeasti hankkeen tavoitteista ja saavutetuista tuloksista, kuten profiilityöryhmän toiminta. Ensimmäisessä työpajassa Sami Kuikka esitti toiveen kolmannen sektorin toimijoiden profiloinnista ja tähän vastamaan on perustettu profiilityöryhmä.

Kolmannen työpajan tavoitteena oli saavuttaa konkreettista yhteistyötä ja kerätä ideoita, joita voisimme yhteistyössä lähteä kehittämään.

Työpaja aloitettiin keräämällä osallistujien **huolet, tarpeet ja toiveet**. Kukin kirjasi ylös omansa Post-it lapuille ja asiat siirret-

tiin seinille muiden nähtäväksi.

Seiniltä oli huomattavissa, että toimijoiden ajatukset ovat hyvin samansuuntaisia. Useat nostivat esille huolen, että huomioidaanko asiakasta tarpeeksi prosessissa ja onko asiakkaille tarpeeksi palveluita, jotka vastaavat nimenomaan hänen omaan tarpeeseensa. Monet kaipasivat enemmän yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa ja tarpeita oli mm. yhteiset resurssit ja yhdessä tehty yritys yhteistyö yritysten ja kolmannen sektorin välillä. Seinät täyttyivät nopeasti ajatuksista ja yksikään tauluista ei jäänyt tyhjäksi.

Seuraavaksi työpajassa edettiin ryhmittelemään asioita vaikutusmahdollisuuksien mukaan. **Mihin minä voin vaikuttaa itsenäisesti, mihin voimme yhdessä vaikuttaa ja asiat, joihin emme voi vaikuttaa.**

Positiivinen huomio oli, että moneen asiaan voimme yhteistyössä vaikuttaa.

Aikuisten nuorten tila,
jossa matalan kynnyksen
kohtaamista, tekemistä ja
neuvontaa (opiskelu,
työllistyminen jne.)

Esille nostetuista aiheista alettiin pöytäryhmittäin työstämään pöytäryhmien itselleen kiinnostavaksi näkemiä aiheita. Puheensorinaa riitti, kun ajatuksia jaettiin ja mietittiin konkreettisia keinoja, mitä voidaan tehdä yhdessä toteuttaaksemme tarpeita, toiveita ja poistaaksemme huolia.

**Verkostossa on osaamista.
Miten voisi joustavasti
liikkua organisaatioiden
välillä?**

Määräaikaiset työsuhteet.
Oman työn ja **pysyvyyden**
kehittäminen
on hankalaa

Projektitoimintojen
jatkuminen rahoituksen
loppumisen jälkeen

3. sektorin toimijoiden
esiintuleminen

Asiakkaan **tavoitteita**
vastaava työllistyminen
johtaa hyvin
lopputuloksiin

Miksi työyhteisöissä
korostetaan sitä, että joku on
töissä palkkatuella?

Tukitoimia

Ennen kuin pitkäaikaistyöt-
tömyyden raja hämöttää tai
on jo ylitetty

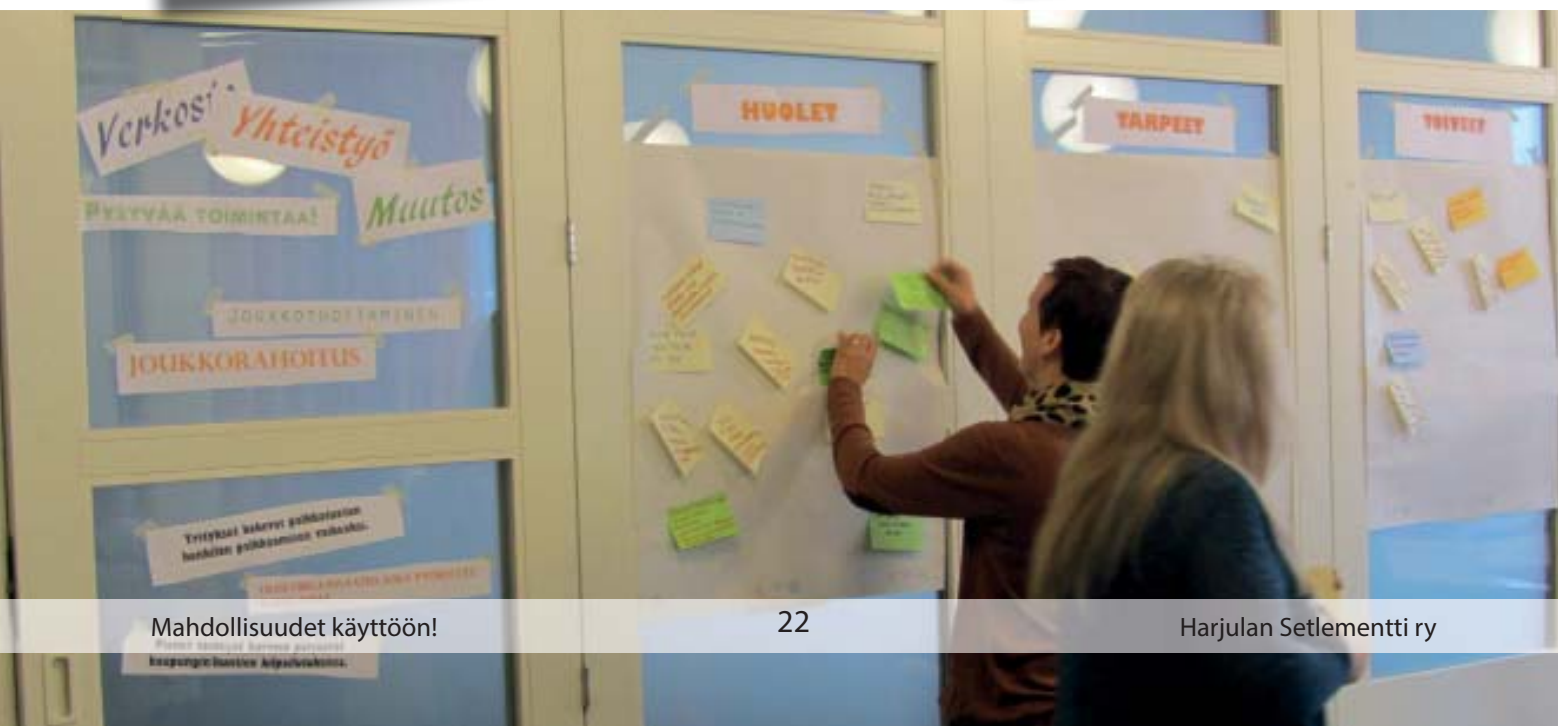
**Apua omien taitojen löy-
tämiseen**

Rohkaisua siihen,
että osaa

Keskinäinen kilpailu
samoista tukirahoista

Tietämättömyys
muiden toimijoiden
toiminnasta

Mistä työtä,
kun työtä ei ole?



Ryhmätöiden purkaminen

Pöytäryhmä 1 sai vuoron esittää tuotoksensa ensimmäinen Heidän ryhmänsä oli keskittynyt kolmannen sektorin yhdistämiseen ja esiintuomiseen.



Ryhmässä oli keskuseltu yhteistyön erilaisista muodosista, kuten yhteisistä hankinnoista. Esimerkkinä kursitus: yhdellä toimijalla on tarvetta järjestää järjestysmieskoulutusta, mutta osallistujia tulisi vain kuusi, mutta mahdollista olisi pitää kurssi viidelletoista. Otetaan yhteyttä muihin, joilla on samanlaisia tarpeita ja ostetaan kurssi yhdessä.

Pöytäkunnassa oli keskuseltu myös yleisestä ongelmasta: kaikki haluavat tehdä yhteistyötä ja tarjota apua, mutta kukaan ei pyydä apua. Miten voi auttaa, jollei apua pyydetä?

Missio brändi

Kolmannen sektorin toiminnan profiilia haluttiin nostaa. Ryhmässä pohdittiin, että olisi hyvä, jos kehitettäisiin yhdessä brändi, joka toimisi kokoojana toimijoille ja joka olisi kaikille avoin. Toimintaan voisi liittyä pienellä maksulla ja rahoitus järjestettäisiin järjestöjen resurssien mukaan. Ryhmä vertasi toimintaa keskustan eheytyksen tekemään toimintaan.

Kukaan ei tiedä
miten voi auttaa,
jollei pyydä
APUA

Seuraava ryhmä 2 halusi jatkaa tästä suoraan, sillä heillä oli suunnitelma, miten tämä brändi viedään käytäntöön.

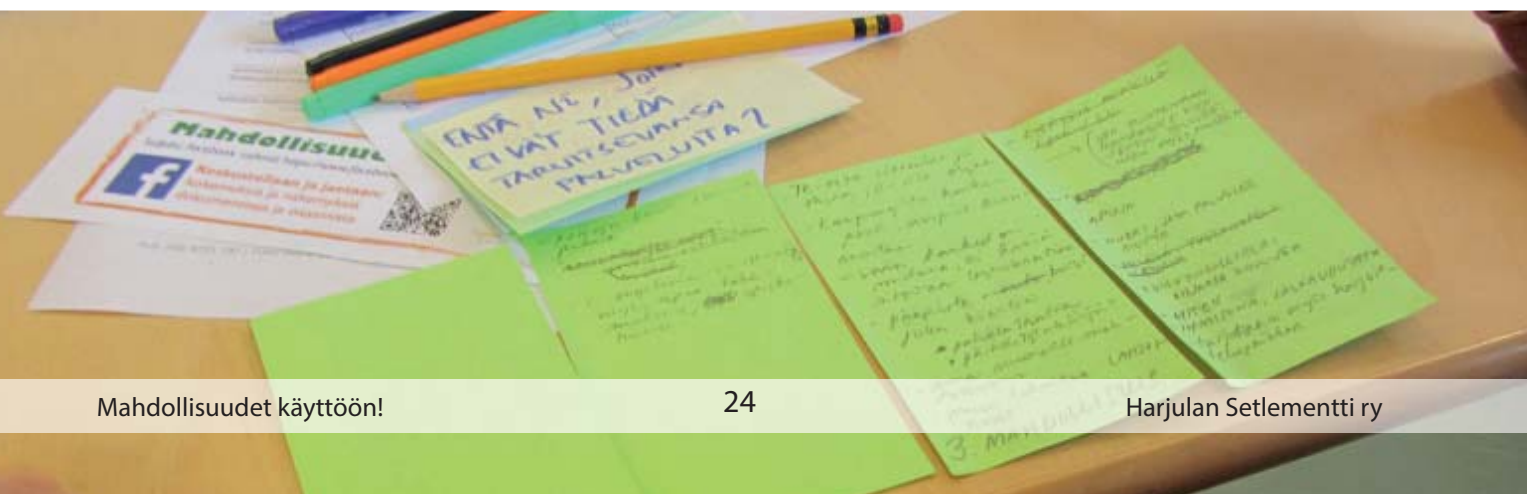
3. mahdollisuus

Ryhmä ideoi uudenlaisen toimintamallin yhteiseen ja omaan toimintaan. 3. mahdollisuus logoa saavat kantaa kaikki kolmannen sektorin toimijat siihen ei ole rajoituksia tai kriteereitä.

3:teen mahdollisuuteen liittyy joukko toimintoja, kuten 3. kahvila, 3. portaali 3.linja ja 3. olohuone. Konseptin kantavana ajatuksena on, että toimijat osallistuvat aktiivisesti toimintaan. Toiminta rahoitetaan yksityisellä rahalla, jolloin julkinen sektori ei pääse säätelemään toimintaa. Tässä vaiheessa 3.mahdollisuus on suunniteltu vastaavaan erilaisten työttömyyden ja syrjäytymisen teemojen kanssa toimiville järjestöille.

Olohuone ja kahvila toimii fyysisesti keskustassa, jotta se on helposti saavutettavissa. Kahvilassa päivystää vuorotellen järjestöt, jotka kuuluvat 3.mahdollisuus toimintaan mukaan. Kahvilassa on tarkoitus antaa asiakkaille tietoa kolmannen sektorin toimijoista ja palveluista. Kahvilassa on asiakkaiden käytössä päivän lehdet ja tietokone sekä internetyhteys. Kahvilassa on mahdollisuus kohtaamisille ja keskusteluille. Lisäksi henkilökunta voi opastaa mm. sähköisessä asiointissa. Kahvila miljööstä pitää tehdä "magea", viihtyisä, jotta se on helposti lähestyttävää.

Tukena toimii 3. portaali, josta löytyy koottuna tietoa kolmannen sektorin toimijoista, palveluista sekä mm. avoimet tukityöpajat. 3. linja on bussi, joka vie toiminnan paikkakunnille, jossa kahvilaa ei ole. Toiminta on tarkoitus olla kaikkien asiakkaiden ja järjestöjen ja muiden halukkaiden saatavilla.



Mahdollisuudet käyttöön!

**Työpaja IV 3. mahdollisuus
ja V 10. 10 2014 asiakkuudet**



MAHDOLLISUUDET KÄYTTÖÖN HANKE

Harjulan Setlementti ry:n Mahdollisuudet käyttöön! -hanke järjestää Lahden ja ympäristökuntien kolmannen sektorin toimijoille, jotka työskentelevät eri tavoin pitkäaikaistyöttömyyden, nuorisotakuun piiriin kuuluvan työttömyyden tai syrjäytymisen teemojen parissa, kuuden työpajan sarjan vuoden 2014 aikana. Ensimmäinen pidetään nyt kesäkuussa 16.6. Tilaisuuksiin ovat tervetulleita myös näiden asiakasryhmien kanssa työskentelevät muut toimijat kuten viranomaiset tai yritykset.

Yhdessä olemme enemmän!

Työpajojen tavoitteena on tulla toisillemme tutummiksi, nostaa esille yhteisiä kehittämisaiheita, löytää lisää yhteistyömahdollisuuksia ja keskustella myös yhteisistä haasteista. Kuulemme toistemme mielipiteitä ja myös viranomaisten näkökulmia niin kohderyhmien tilanteesta kuin myös tulevaisuuden odotuksia kolmannen sektorin roolista. Matkan aikana opimme myös lisää kehittämistyön rahoitusmahdollisuuksista. Tule mukaan vahvistamaan yhteistyötä

TYÖPAJA IV

3. Mahdollisuus

Päätimme jo edellisen työpajan päätteeksi jatkaa 3. Mahdollisuus -ajatuksen eteenpäin viemistä. 3. Mahdollisuus on kolmannen sektorin toimijoiden yhdessä omistama brändi, joka organisoii toimintoja, kuten 3. kahvila, 3.linja bussin toimintoja sekä 3. portaali. Tavoitteena on jakaa tietoa kolmannen sektorin tarjoamista mahdollisuuksista. Kolmonen on ykkönen!

Linkku

Linkku
Aloitimme työpajan Ari Hautaniemen ja Heidi Freundlichin esitlemällä Linkku konseptilla.

Pienet kylät ja syrjäiset alueet heikkenevät palvelullisesti. Trendi on, että palvelut keskitetään suuriin keskuksiin. Hanke on saanut rahoitusta kehittää uusia tapoja viedä palveluita alueille, joilla niitä ei ole.

Ajatus on, että sen sijaan, että viedään jotain yksittäistä palveluita, kuten terveyspalveluja syrjäseudulle viedään monia palveluita kerralla. Linkku on liikkuva tila, joka on rakennettu fyysisesti monipalvelutilaksi. Sen suunnittelussa on ollut mukana useita

tahoja, kuten LAMK, koulutuskeskus Salpaus, Aava ja Oiva sekä järjestöjä. Kaikilta tahoilta on kerätty palautetta, jotta Linkku saadaan toimivaksi.

Hankkeessa on ollut alusta saakka CO-Design ajatus. Lähtökoh- ta on ollut, että käyttäjät ja palvelun tuottajat ovat suunnittel- emassa palveluita alusta saakka. On pyritty välttämään sitä, että "me täällä kaupungissa sanotaan kyläläisille, että mitä heidän pitää tehdä". Kyläläiset ovat saaneet vaikuttaa palvelun tarpeisiin, pysäkkeihin, aikatauluihin ym.

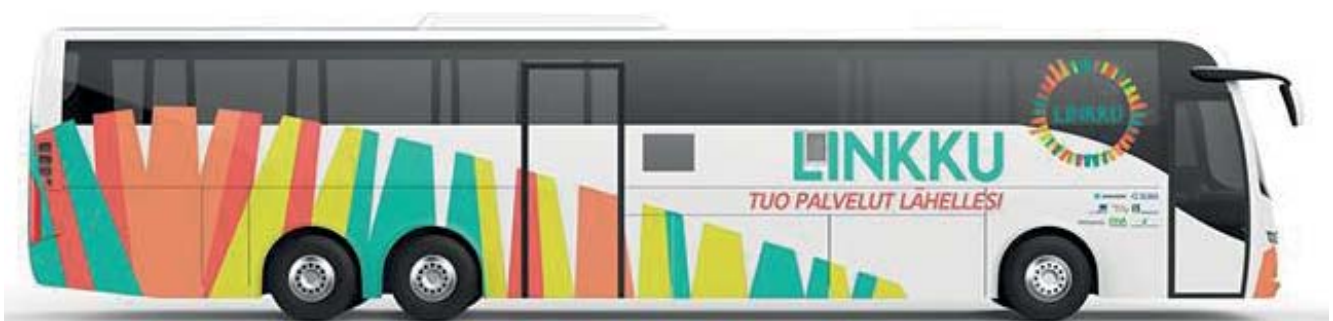
Kylien asukkailta on tullut toiveita työllisyyspalveluiden tuomisesta kylille. Monellekaan maaseutuelinkeino ei tuo sitä leipää, mitä se on aikaisemmin tuonut pöytään. Osa on luovut- tanut, mutta osa odottaa palveluita, mutta esimerkiksi Lahteen lähteminen palveluiden perässä voi olla vaikeaa. TE-toimistoilla on rajalliset mahdollisuudet lähteä Linkkuun mukaan. Aava ja Oiva ovat tehneet linjauksen, että eivät tee ennalta ehkäisevää työtä Linkussa, ainakaan pilottiajanjaksolla, mutta sille on kova tarve. Kolmannen sektorin palvelut voisivat olla näidenkin teemojen osalta näkyvästi Linkussa esillä. Järjestöyhteistyötä tehdään muutenkin.

Linkku ei ole ainoastaan terveydenhuoltoon tarkoitettu auto, jossa laitetaan laastaria haavanpäälle. Linkku on monipuolinen hyvinvointiauto: veriarvojen mittaamisen kanssa voi saada esimerkiksi tietoa koulutusmahdollisuuksista tai hammashoidon yhteydessä voi hoitaa kelan asiat tai ilmoittautua työttömäksi tai saada kolmannen sektorin palveluista tietoa. Myös toiminnan järjestäminen on Linkussa mahdollista.

Lähtöajatuksena oli projektin alussa, että palvelut viedään kotio- velle asti, mutta siitä on jouduttu luopumaan fyysisten mittojen takia. Hyviä pysäköinti alueita Linkulle ovat esimerkiksi kylän- talojen pihat tms. Linkussa on sisälitan lisäksi käytössä myös ulkotila, lähellä olevat rakennukset. Ihmiset voivat jakautua näin pattereihin ja tuottaa kyläläisten toivomia palveluita tahoillaan.

Kesän aikana Linkulla on kierretty kesätapahtumia. Nyt syksyllä on lähdetty pilotoimaan palveluita. Pyritään saamaan mahdolli- simman paljon kokemuksia siitä, mihin iso monitoimibussi toimii. Toivomus on, että myös kolmannen sektorin toimijoilta tulee palvelukokeiluja Linkkuun.

Autossa oleva henkilökunta työskentelee myös oman sektorinsa ulkopuolella. Kaikki henkilökunnasta työskentelevät linkkulai- sina. Tämä edellyttää kykyä uppoutua toisten asemaan sekä asiakkaan että työkaverin. Haastavaa Linkussa työskentelyssä



on, että läsnä ollaan jatkuvasti sekä työkavereille että asiakkaille. Tällaisessa konseptissa voitaisiin puhua myös ammatillisen kulttuurin muutoksesta.

Tärkeintä Linkussa ei ole niinkään palvelut ja tekniikka sinänsä vaan miten ihmiset pääsevät kohtaamaan toisia ihmisiä. Linkulla pyritään viemään inhimillistä kosketusta syrjäisille seuduille, joista se usein pitkien välimatkojen takia puuttuu. Tämä vaatii paljon myös henkilökunnalta.

Linkun pilottialueita ovat Sysmä, Hartola, Padasjoki, Asikkala. Tuossa on mm. Hollola. Kyliä on siksi näin vähän, jotta ehdittäisiin palvelemaan kyläläisiä paremmin. Mikäli Linkku olisi kahdessa paikassa päivän aikana, se olisi enemmän tien päällä ja varsinaiseen työhön jäisi vähemmän aikaa. Tässä hankkeessa pilotoidaan hyviä kokemuksia tulevia busseja varten. Pääsääntöisesti palaute on ollut hyvää ja ihmiset ilahuneita bussista, mutta jonkin verran on noussut lauseita, että "olemmeko kriisikunta, kun meille tuodaan palveluita tällaisella bussilla". Sekin keskustelu on tärkeää.

Sovimme alustavasti, että järjestämme yhteisen suunnittelun tapaamisen palveluiden osalta. Työpajassa kehitettiin myös 3. Mahdollisuuden tiimoilta palveluja, joita voisi liikkuvassa tilassa olla.

Palveluideoista voi ottaa yhteyttä myös heidi.freundlich@lamk.fi

Lisätietoa Linkusta <http://liikkuvatila.fi/>
Linkku Facebookissa : <https://www.facebook.com/pages/Linkku/702854016470098?sk=timeline>

Linkku esittelyn jälkeen Tuula Lotsari, Satu Härmä sekä Toni Teräväinen muistuttivat mieliin edellisen kerran tuotokset, joista lähdettiin ryhmissä jatkamaan. Pöytäryhmien aihealueet olivat 3. Mahdollisuus -brändi, 3. Kahvila, 3. Linja sekä 3. Portaali.

3. mahdollisuus -brändi

Ensimmäinen ryhmä esitteli brändiä sen toimintatapaa, tavoitteita ja haluttua mielikuvaa.

3. Mahdollisuuden brändi on mm. avoin, läpinäkyvä, näkyvä, vahva, dynaaminen, välitön, voimaannuttava, demokraattinen, innostava, vaikuttava

Visio: kaikki toimijat haluavat olla mukana ja olla osallisia sekä tehdä yhteistyötä (myös yritykset)



3. Mahdollisuus on moottori, joka pyörittää ja pitää käynnissä tiedon jakamista, kutsuu koolle ja verkottaa toimijoita. Tärkeää on, että 3. Mahdollisuus -yhteisölle opitaan tuomaan tietoa ja viemään sitä ulos.

Tarkoitus on koota tietoa kolmannen sektorin toimijoista. Luodaan asiakkaille mahdollisuus löytää oma polku ja välineet polulle

3. Mahdollisuus on demokraattinen yhteisö (jäätelötötterö)

Askelmerkit, kuinka edetään?

29.10. seuraava työpaja, joka keskittyy tämän asian työstämisen ja työpajassa kootaan edellisten työpajojen käsitellyt asiat yhteen. Työstetään toimintasuunnitelma: ketkä toimijat haluavat olla mukana, mitä asioita tarvitaan? Tavoitteena saada toimintasuunnitelma joulukuun aikana valmiiksi

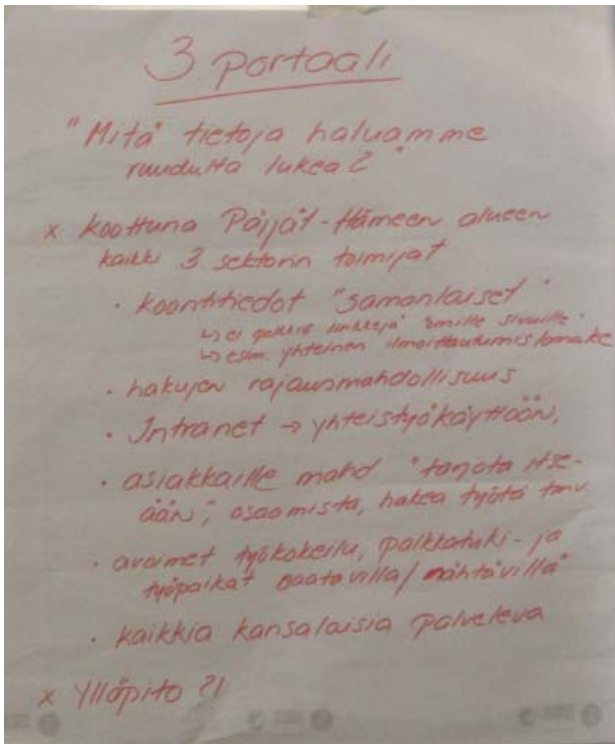
Pohdintaa:

Kuinka saada yrityksen yritykset mukaan? Näkyvyys, kannatusjäsenyys?

Mikä motivoi olemaan mukana 3. Mahdollisuuden brändin alla olevassa yhteisössä?

Hyötyjen näkyväksi tekeminen





3. Portaali

Alkuun panevana ajatuksena: Mitä tietoa me julkisen sektorin toimijat haluamme lukea ruuduiltamme kolmannen sektorin toimijoista?

Portaalin idea on koota yhteen kolmannen sektorin toimijat
Koontitiedot toimijoista samanlaiset ja toimijat ovat esillä portaalissa samalla lailla (ei pelkkiä linkkejä)

Toimijoilla käytössä yhteinen ilmoittautumislomake portaalii ilmoittautumisessa

Tärkeää on hakujen rajausmahdollisuus esim. kiinnostusten kohteiden ja asiakkaan tilanteen mukaan (mm. osapäivätyö tai muu ikäihmisten tai eläinten parissa)

Portaali on kaikille avoin, myös asiakkaille, asiakkaat voivat tarjota myös omaa osaamistaan/erityistaitoja portaaliiin

Esillä avoimet työkokeilu- ja palkkatukipaikat

Portaali palvelee kaikkia kansalaisia, ei vain työttömille

Kysymyksiä:

Kuka/mikä taho on ylläpitäjä?

Entä mobiiliaplikaatio?

Keskustelua:

Profiiliryhmän kokoaminen on aloitettu, joka kerää yhteen

Hämeenlinnan työnpaikka.fi on samankaltainen portaali, mutta suppeampi verraten 3. Portaaliiin



3. Linja

3. Linja on liikkuva bussi, jonka toimintaa on tarjota palveluita kylien ja kaupunkien asukkaille: Bussi on yhden tai kaksi päivää syrjäseuduilla asiakkaiden tavoitettavissa

Useita busseja, jotta toiminta on tehokasta

3: Linjan toimintamuotoja:

Työbussi, ns. liikkuva työtoiminta: Mennään bussilla sinne missä on työtä, asiakkaiden luo

te-toiminta, ohjausta työkärin toimintoihin
uraohjauspalvelut, cv, työnhakuun liittyvät palvelut
kurssitarjonta, mm. atk-, työturvallisuus-, hygieniapassi-koulutukset

työpankkitoiminta, työkokeilu- ja palkkatukipaikat esillä

Kansalaisneuvonta

yleisohjausta ja neuvontaa yhteiskunnan tukiin ja palveluihin ohjausta ja neuvontaa tukien hakemiseen (mm. Kela, sossu) sekä raha- ja velkaneuvonta, tukiviidakon raivaus
Hyvinvointineuvonta, yleiseen hyvinvointiin liittyvää neuvontaa

työttömien terveystieteiden palvelu
liikunta- ja ravitsemusneuvonta

Kuljetuspalvelu, voidaan porukalla lähteä jonnekin esimerkiksi suorittamaan työtehtävää (ympäristön ylläpito ym)

Ravintolapalvelu

kahvila sekä lämmin ruoka (soppatykki)
ruunalaittokurssi, ravitsemusneuvonta,

Bussin peruskalustoon kuulu

pyykinhuolto/pyykinpesukone

netti, puhelin, joitakin liikuntavälineitä sekä päivän lehdet

Bussi voidaan antaa käyttöön myös muille tarvitsijoille, kuten ryhmille (AA-ryhmät jne.)

Bussin mukana kulkeva neuvoja(t) ei ole sos.toimen, Kelan tai työkärin virkailija. Tällä halutaan lieventää asiakkaiden ennakoasenteita virastoja kohtaan ja mataloittaa kynnystä tulla kysymään palveluista. Ns. tyhmit kysymykset sallittuja, "byrokraatiavapaa vyöhyke"

Keskustelua mm. virastojen virkailijoiden ja asiakkaan välisestä dialogista, byrokraatiavapaasta vyöhykkeestä, asiakkaan ja virkailijan kohtaamattomuudesta



TYÖPAJA V

Asiakas

Iltapäivän aiheeksi olimme valinneet asiakkaan, koska useissa palautteissa ja keskusteluissa sitä oli toivottu. Asiakkaan vuoksi me teemme tätä työtä ja pohdinnassa oli, kuinka voisimme palvella asiakasta paremmin.

Työpajan veti **Elina Arasola** ja ensimmäinen tehtävä oli asiakaspalvelun solmukohtiin paneutuminen. Tehtävänanto oli seuraava:

ASIAKASTYÖN KRIITTISTEN VAIHEIDEN KEHITTÄMINEN

Listaa omassa työssäsi ilmenevät asiakaspalvelun solmukohdat. Yhdistäkää solmut pöytäkunnittain fläpiksi. Avataan solmukohtia ja niiden syitä yhdessä.

Ryhmä 1

Ensimmäinen ryhmä esitteli löytämiään solmukohtia. Aluksi he pohtivat sitä, miten pystytään asiasta motivoimaan toimenpiteeseen, mitä ollaan toteuttamassa. Asiakkaalla saattaa olla liian epärealistiset odotukset palvelulta. Asiakas saattaa esimerkiksi olettaa, että työpaikka on heti tarjolla vaikka tarkoituksena on selvittää asiakkaan lähtökohtia ja kiinnostuksen kohteita työelämään liittyen. Osittain tämä on lähettävän tahon ongelma, kun luvataan asiakkaalle liikaa. Työpaikan tarjoamisen sijaan kysytäänkin kiinnostuksen kohteita ja harrastuksia. Jos on ollut liian suuret odotukset asiakkaalla, niin kylillä jaetaan pettymystä.

Osa asiakasista ei tunne terminologiaa ja toiset tuntevat sen erittäin hyvin. Asiakkaalle ei välttämättä työkokeilu, palkkatuki tai kuntouttavatyötoiminta kerro mitään. Kommunikaation osalta ongelmia on myös miten varmistetaan, että asiakas on ymmärtänyt asian.

Haasteellista asiakasta palvellessa on tiedonkulku asiakkaan siirtyessä palveusta toiseen. Olisi hyvä, ettei asiakas joutuisi moneen kertaan toistamaan asioita. Saattaen siirto, että tiedot siirtyisivät asiakkaan mukana. Asiakkaan reaktio esimerkiksi tiedon jaossa: eikö tieto kulje teille.

Olisi toivottavaa, että olisi tarjota työtä, myös matalan kynnyksen osajille. Ei ole tarjota sitä, mihin asiakas olisi valmis. Joillakin työnantajilla saattaa olla myös ennako asenne työntekijää kohtaan.

Työttömät ovat aktiivisia ja haluavat työtä. Nastolassa esimerkiksi asiakkaalla oli hyvä idea, joka olisi vaatinut yksintyöskentelyä, mutta kun se yksin työskentely ei olisi onnistunut. Tähän kehitettiin ratkaisuksi matalankynnyksen työpaja 4h/pvä, tila, jossa mahdollisuus myös yksin työskentelyyn.

Palvelut voisi toteuttaa asiakkaan tarpeita vastaavasti, ei tiukkaa formaattia asiakaspalvelun hoitamiseksi. Vaan hoidetaan asiakkaan tarvetta vastaavasti.

Tähän Elina Arasola esitti kysymyksen, että onko kirjoitettu palveluprosessi kuvauksia asiakkuuksille?

Ryhmän vastaus: pääkohdat on auki kirjoitettu, mutta jouston varaa on. Asiakasta ei ole osallistettu prosessin suunnitteluun. Vaikka pyrkimys on siinä, että tehdään enemmän sellaisia palveluita, mitä asiakkaat toivoo eikä niitä, mitä rahoittaja toivoo.



Ryhmä 2

Ryhmä kaksi lähti purkamaan haasteita asiakkuuksista johtamisen näkökulmasta. Onko johto riittävästi asiakkaiden saavutettavissa ja käytettävissä.

Myös tässä ryhmässä pohdittiin asiakkaan motivointia ja sitouttamista palveluihin.

Ryhmässä pohdittiin myös, miten asiakas kokee kokonaisprosessin ja saako asiakkaat riittävästi tukea työskennellessään esimerkiksi tukityöllistettynä. Huomataanko asiakkaiden vahvuudet ja onko jatkopolut miten suunniteltu. Ryhmässä keskusteltiin myös saattaen siirtämisestä.

Ryhmä 3

Myös ryhmässä kolum pohdittiin asiakkaan sitoutumista palveluun sekä osaako asiakas aina kertoa, mitä haluaa. Asiakas ei aina tiedä, mitä haluaa ja tarvitsee. Osataanko siihen vastata, mitä asiakas ei tiedä haluavansa ja tarvitsevana?

Ongelmia organisaatioilla oli myös siinä, että mistä asiakkaat löytyy? Asiakkaita ei ohjaudu. Asiakkaalta jää hyvä palvelu saamatta, koska maksajaa ei löydy. Jos joku satasaisi rahan kahdeksi kuukaudeksi eteenpäin, niin asiakas saisi enemmän palvelua. Fasilitaattori esitti kysymyksen, että onko tämä asiakaspalvelun ongelma vai organisaation ongelma, sillä asiakashan ei tiedä jäävänsä paitsi mistään. Tässä kohtaa on siis oikeastaan hyvä, että asiakkaalle ei kerrota palveluista, jos maksajaa ei kerran ole.

Samaan aiheeseen avattiin asiakkaiden pelkoja yrittäjyydestä. Siihen liittyi hyvin paljon vanhoja käsityksiä: menee kivitalot ja kaikki sukulaiset velkaantuu. Koska tuntuu isolta paukulta, siihen ei uskalleta lähtemään. Asiakkailla on osaamista, jolla voisi hankkia oman toimeentulon, mutta ei löydä palveluiden piiriin.

Asiakassolmu: TE-toimiston iso organisaatio, muutos on näkyvässä asiakasohjauksessa. Onneksi ehkä laki korjaa kaiken vuoden vaihteessa.

Ryhmä 4

Asiakkaiden ennakkokäsitykset. Kun lähtökohta on usein ”pakko” mennä jollekin taholle. Se asenne pitää saada murrettua, että päästään oikeasti sille asiakkaan tasolle. Tavoitteena murtaa jää, että asiakaalle voidaan tarjota palvelua.

Kysyntä ja tarjonta ei kohtaa. eli ottava taho ei aina voi ottaa ja reaktio tästä kohdistuu asiakaspalveluun. Haasteellista on, että itse haluaisi tarjota asiakkaille sitä, mitä asiakkaat haluaa eli töitä, mutta misstä tarjota, kun töitä ei ole?

Asiakas haluaa edetä hitaammin. Asiakkaat saattaisivat vaan haluta seurustella ilman tavoitteellisuutta. Asiakas on vaikeaa saada ymmärtämään ja sitoutumaan, että tarkoitus on kuitenkin edetä.

Osittain tämä johtuu siitä, että eletään hetkessä. Näköalatto- muutta, ollaan tyytyväisiä olemassa olevaan hetkeen, eikä osata ajatella, mitä voisi olla viiden tai kymmenen vuoden päästä. Moni asiakas on tyytyväinen, kun tekee palkkatuettua työtä tyytyväise- nä eikä juuri sillä hetkellä halua jatkoja. Jotkut ovat jakson päät- tymisenkin jälkeen tyytyväisiä, että voi olla vähän aikaa kotona. Asiakkaan vastuuttamisen haaste.

Asiat ei etene puheista teoiksi, luvataan, mutta mitään ei tapah- du. Luvataan, että tehdään CV yhdessä, ja sitä ei koskaan tehdä eikä voi oikein pakottaakaan. Joskus motivaation puute saattaa johtua siitä, että on saanut monta kertaa eiota.

Edelliseen liittyen: saadaan tottua siihen, että ihmiset ovat tyyty- väisiä siihen, että ei ole työtä. Jos ihmiset ovat tyytyväisiä siihen, että ei ole työtä, pitää tehdä rakenteellisia muutoksia.

Ratkaisuja solmukohtiin

Seuraavaksi valittiin yksi asia, jolle itse tai yhteistyössä voidaan tehdä jotain ja ratkaistaan se asia.

Ryhmä 2

Järeät aheet käyttöön motivoitumattomille, toimeentulon poisto. Pakko osallistua. Tästä heräsi keskusutelu, että voisiko ajatella, että se ei ole solmukohta, jos asiakas on tyytyväinen. Tarvitseeko palveluntarjoajan välttämättä puuttua tähän, jos asiakas on tyy- tyväinen?

Henkilökohtaiseen ohjaamiseen voi panostaa asiakasprosessin aikana, henkilökuntaa voi kouluttaa tai lisätä henkilöresursseja, jotta asiakkaat saavat riittävästi tukea.

Kommunikaatioon ja johtamiseen liittyvissä asioissa viestintää, voidaan lisätä. Varmistetaan, että asiakas on ymmärtänyt mistä on kyse ja mistä asioista puhutaan.

Ryhmä 1

Palveluiden kohtaamattomuus: Hyvänä esimerkkinä ryhmä nosti asiakkaiden lähtökohdista kehitetyt palvelut, kuten Nastolassa suunnitteluvaiheessa olevan, vielä matalamman kynnyksen toi- mintamallin Ympäristöpajan yhteyteen. Toimintamallissa asiakkaat ovat non-stop -periaatteella kuntouttavassa työtoiminnassa yhtenä päivänä viikossa 4 h kerrallaan (ei siis kaikille avoin toiminta). Tehtävinä risujen keräämistä, lumitöitä yms, töissä ei käytetä koneita, joten toimintaan on tehty päätös, että asiakkaita ei puhalluteta ennen töihin tulemistä, ellei siitä sovittu erikseen toiminnan alkaessa. Toimintaa ohjaa ryhmävalmentaja (ei siis

yksityöskentelyä), jonka tehtävänä on helpottaa asiakkaiden siirtymistä tavanomaiseen työpajapalveluun (kuntouttavaan tai työkokeiluun) pajan normaaleilla työajoilla.

Ryhmä 4

Mihin hittoon mulla on kiire, kun ei ole työpaikkoja!

Fasilitaattori esitti kysymyksen: Miten tässä tilanteessa voi pal- vella asiakasta? Vastaus: mahdollista on tarjota koulutusta, mutta se ei tietenkään ole lähtökohtaisesti sitä, mitä asiakas haluaa. Tunnen pettäväni asiakasta, koska mulla ei ole tarjota sitä, mitä se haluaa! Asiakkaat yleensä ymmärtävät itsekin, että se johtuu tilanteesta eikä palveluntarjoajasta.

Aiheeseen kommetoitiin, että tiloanteissa auttaa, kun kohtaami- set tapahtuu tasavertaisena ihmisenä. Varmaan asiakas saa siitä hyvän mielen, että tulee kuulluksi ja nähdyksi. Tämä voi kääntää kokemuksen hyväksi.

On hyvä, että ihminen haluaa jotain, ja mekin haluamme auttaa. Haaste on, miten voidaan pitää asiakkaan motivaatiota yllä, Ettei asiakas heitä kirvestä kaivoon. Pitkittyessä asiat aina mutkistuu.

Ryhmä 3

Ratkaisuna hyvään asiakaspalveluun ryhmässä nähtiin tärkeinä kuuleminen, näkeminen ja ymmärtäminen, että molemmat osa- puolet ymmärtävät toisiaan. On tärkeää olla läsnä asiakaalle.

Ajankäyttö: joskus asiakas saattaa saada muutamassa minuutissa henkilötä tarvitsemansa, jos henkilö on läsnä. Palvelukokemus on huono, jos henkilö ei ole läsnä.

Lakipykälät huomioidenkin kokemuksen voi tehdä asiakaalle hy- väksi tekemään hyväksi, vaikka päätöksiä joudutaankin tekemään päätöksiä lain tiimoilta.

Rauhoitu asiakkaan äärelle, kun asiakas tulee. Pidetään mielessä, että kyseessä ei ole asia minkä hoidan vaan ihminen. Pysähtymi- nen asian äärelle. Se saa asiakkaan tuntemaan, että saa tarvitse- mansa.

On ongelma työntekijöillekin, kun ei ole mitään tarjota. Pitää miettiä, miten ajateltaisiin tilanne uudelleen. Nähdä kokonaisti- lanne, hyväksyä se ja tuoda se asiakastilanteeseen. Tieytyllä taval- la samassa veneessä ollaan kaikki.

Oman haasteensa palvelun tekemiseen luo se, että ylemmältä ta- solta tulee viestiä, että pitäisi kehittää ja kehittää vaikka työkalut on viety.



Mahdollisuudet käyttöön! Työpaja VI
29. 10 2014
3. mahdollisuus



MAHDOLLISUUDET KÄYTTÖÖN HANKE

Harjulan Settlementti ry:n Mahdollisuudet käyttöön! -hanke järjestää Lahden ja ympäristökuntien kolmannen sektorin toimijoille, jotka työskentelevät eri tavoin pitkäaikaistyöttömyyden, nuorisotakuun piiriin kuuluvan työttömyyden tai syrjäytymisen teemojen parissa, kuuden työpajan sarjan vuoden 2014 aikana. Ensimmäinen pidetään nyt kesäkuussa 16.6. Tilaisuuksiin ovat tervetulleita myös näiden asiakasryhmien kanssa työskentelevät muut toimijat kuten viranomaiset tai yritykset.

Yhdessä olemme enemmän!

Työpajojen tavoitteena on tulla toisillemme tutummiksi, nostaa esille yhteisiä kehittämissaiheita, löytää lisää yhteistyömahdollisuuksia ja keskustella myös yhteisistä haasteista. Kuulemme toistemme mielipiteitä ja myös viranomaisten näkökulmia niin kohderyhmien tilanteesta kuin myös tulevaisuuden odotuksia kolmannen sektorin roolista. Matkan aikana opimme myös lisää kehittämistyön rahoitusmahdollisuuksista.

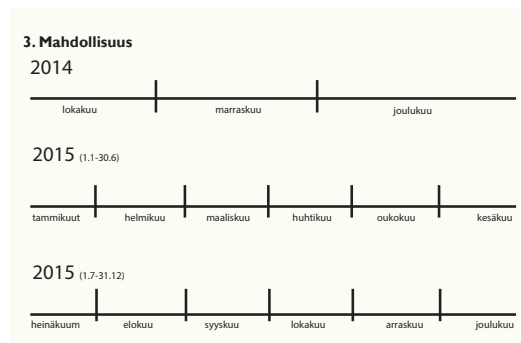
TYÖPAJA VI

3. Mahdollisuus

Viimeisessä työpajassa oli paikalla 13 henkilöä, joista noin puolet oli julkiselta ja puolet kolmannelta sektorilta. Kuudennessa työpajassa jatkoimme 3. mahdollisuuden kehittämistä. Yhteisen toiminnan tavoitteena on kolmannen sektorin yhteisen näkyvyyden ja tavoitettavuuden kehittäminen. Julkisen sektorin toimijata antoivat tässä keskustelussa asiantuntijuuttaan sidosryhmäyhteistyöhön liittyen. Tavoitteena yhteiselle toiminnalle on myös tiedon ja osaamisen jakaminen sekä kolmannen sektorin imagon kehittäminen keskitetysti.

Suunnittelua varten tulostettiin Business Model Canvas pohjalta muokattu taulukko sekä aikajana, johon voidaan laittaa konkreettisia tavoiteaikoja yhteisen toiminnan kehittämiseksi.

Ryhmissä mietittiin erilaisia mahdollisuuksia yhteisen imagon eteenpäin viemiselle. Ryhmissä mietittiin myös käytännön toiminnan koordinoitua ja kuka lähtee viemään toimintaa eteenpäin. Yhteistyössä todettiin, että mikäli jollakin sovitulla taholla ei ole järjestämistä vastuuta tapaamisista ei niitä tule pidettyä. Halukkuutta tapaamisten jatkamiselle ja yhteisen toiminnan näkyvyyden kehittämiseksi kuitenkin oli kaikkien osallistujien kesken. Sovittiin, että Harjulan Settlementti tekee esityksen, joka lähetetään osallistujille sähköpostitse ja jota kehitetään eteenpäin joulukuussa ja vuonna 2015.



3. Mahdollisuus

Kumppanit (kuka tekee?) Suunnittelu	Toiminnot	Asiakkaat	Saatavuus (miten asiakkaat/kumppanit/yritykset tavoitetaan ja saadaan mukaan?)
Kumppanit (kuka tekee?) Tömintä	Mitä vaatii toteutuakseen?	Lisäarvo (Miksi joku lähtisi mukaan?) -toimijaverkosto -yhteistyöryhmä -asiakkaat	
Rahoituksen tarve/kustannukset Henkilökustannukset Toimintakustannukset -tilat -ajoneuvot -hallintokulut -materiaalit -koneet ja laitteet -sekääläiset kulut		Rahoitus/tulot Esimerkkejä -julkisen rahoitus (ESR, RAY) -omainsyntyä -varainkeruu -jäsenmaksut -myynti	

JATKOSSA

Jatkamme tekemistä pienryhmässä.

Ryhmä kokoontuu

**25. 11. 2014 klo 8-12
Harjulassa, Lyhtykammarissa**

Keskustelu jatkuu

Twitter @mahdollisuudet

Suljettu Facebook -ryhmä Mahdollisuudet käyttöön!:

<https://www.facebook.com/groups/1500023630217578/>



Vipuvoimaa
EU:lta
2007–2013



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto



Setlementti
Harjula

Harjulan Setlementti ry
Harjulankatu 7, 15150 Lahti
puh. (03) 8725 130
www.harjulansetlementti.fi

Harjula – terveyttä, tukea ja toimintaa