

Toimivia käytäntöjä KAJO-keskuksesta

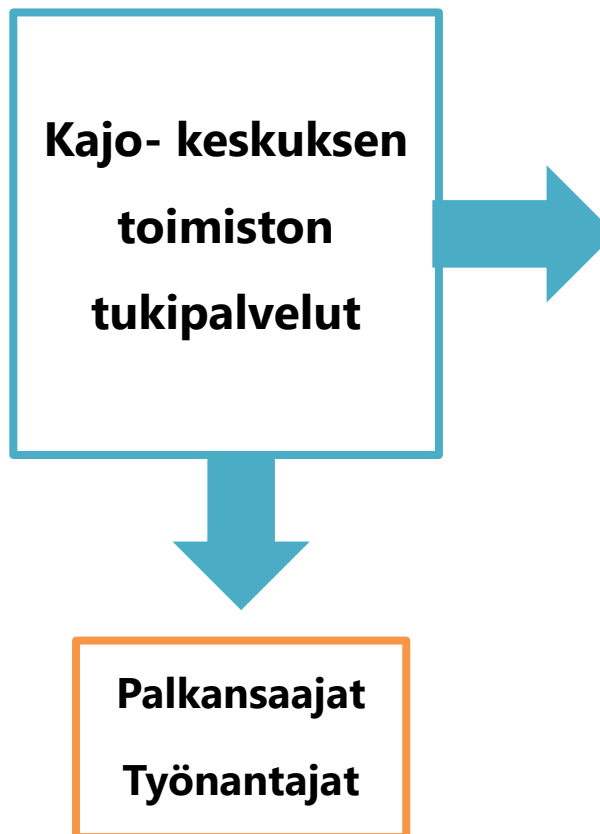
Hyvä käytäntö – toimiston tukipalvelut

Tukipalveluita on tarjottu yhdistyksille jo vuodesta 1998 alkaen.

Palkkatuella työllistäneille yhdistyksille palvelut ovat olleet maksuttomia.

Tukipalvelujen sisältö, sekä eri tahoille tehtävät viranomaisilmoitukset

- Palkkatukiasiointi yhdistysten puolesta (palkkatukihakemukset ja palkkatuen maksatushakemukset)
- Palkanlaskenta ja siihen liittyvät viranomaisilmoitukset
- Yleinen työsuhdeneuvonta työnantajille ja työntekijöille
- Linkkinä oleminen yhdistysten ja viranomaistahojen välillä



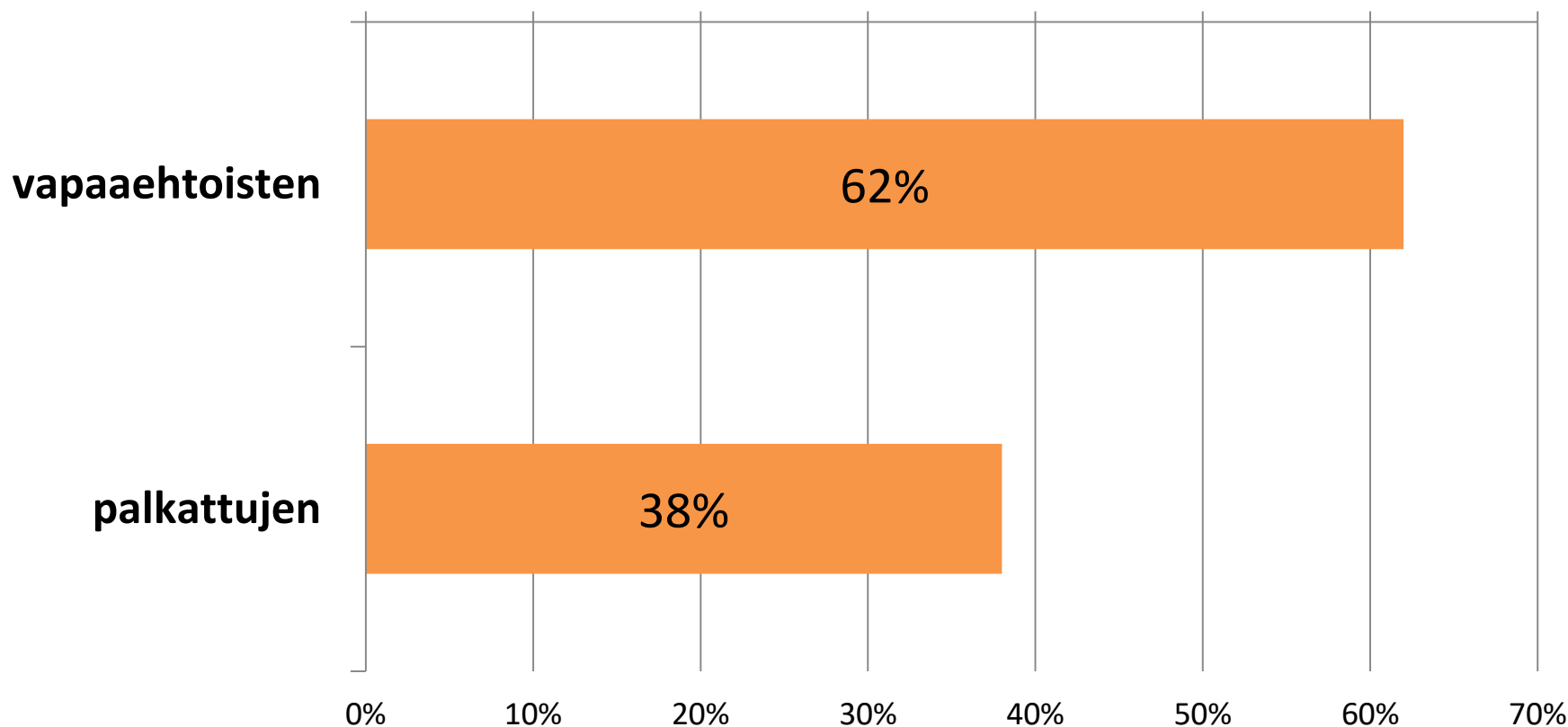
- Verohallinto
- Kela
- Te-toimisto
- Keha- keskus
- Työeläke- ja vahinkovakuutusyhtiöt
- Työttömyyskassat
- EK
- Ammattiyhdistykset
- Ulosottovirastot

<https://www.youtube.com/watch?v=NdsnLoQliho>

Poimintoja syksyn 2018 asiakaspalautteesta

Onko työllisyysasioiden hoitaminen yhdistyksessänne vapaaehtoisten vai palkattujen työntekijöiden tekemää?

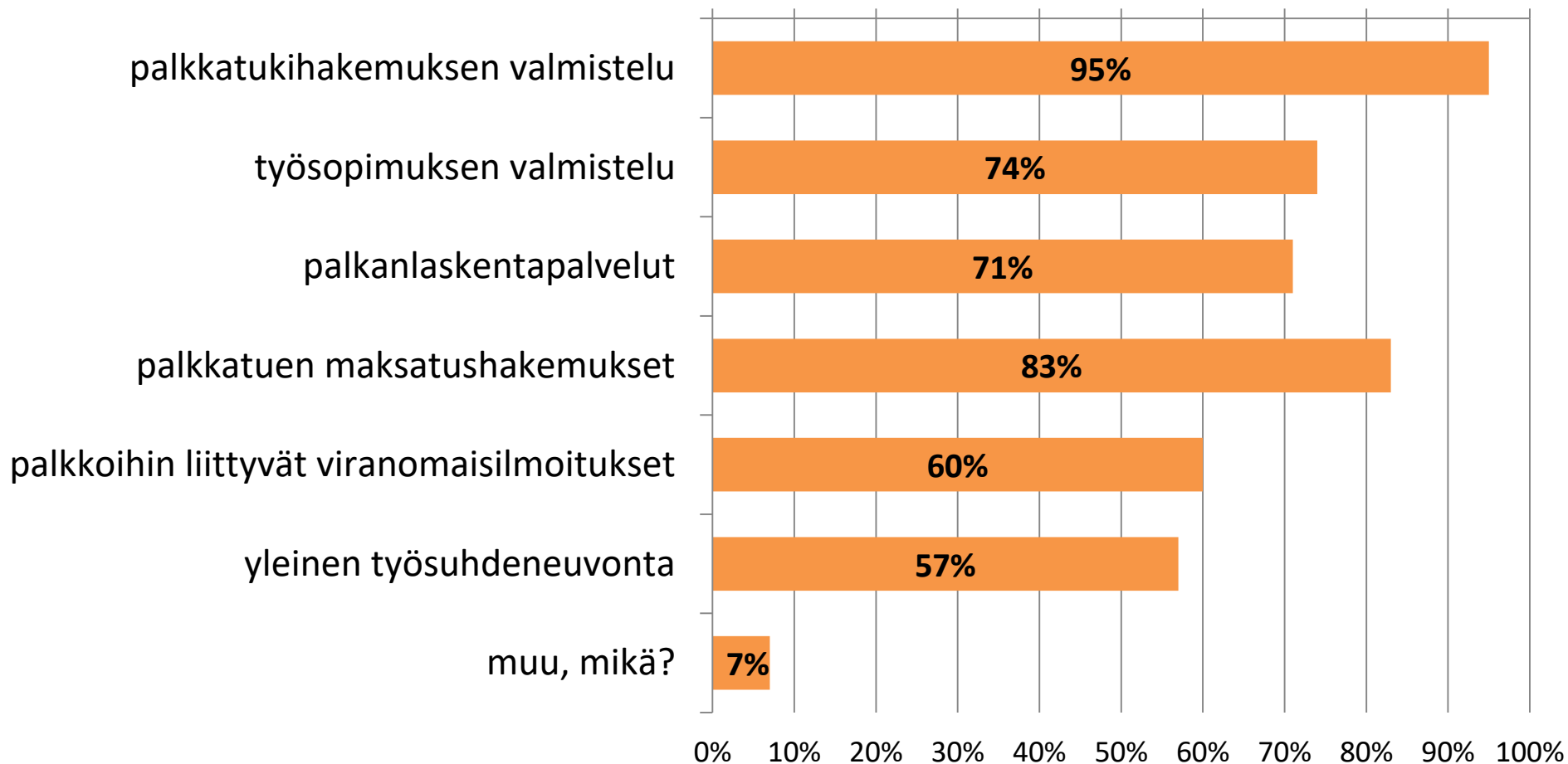
Vastaajien määrä: 42



Poimintoja syksyn 2018 asiakaspalautteesta

Mitä tukipalveluita yhdistyksenne on käyttänyt?

Vastaajien määrä: 42



”Se on suuri harmi,
kun hanke päättyy.
Vastaavanlainen
toiminta pitäisi olla
pysyvää!”

”Kun ei ole asiantuntija vaan
tekee työtä vapaaehtoisena
talkoilijana, on tärkeää, että
saa apua henkilöiltä, jotka
tuntevat järjestelmän.”

”Vapaaehtoisen työn
ajankäyttö riittää jopa
olennaiseen, kun on näinkin
tärkeä ja aikaa vievä
ulkoistettu.”

”Hyvä ja tarpeellinen
palvelu!”

Hyvä käytäntö -Työhönvalmennus

- "Hyvä ymmärrys elämäntilannetta kohtaan. Arvostin tätä suuresti...Ohjaaminen kohti omia tavoitteita toimivaa. Toiminnan tuleekin olla asiakaskeistä."
- "[Merkityksellisintä]Kun oli ystävällinen ja tukea antava ammattitaitoinen henkilö johon pystyi ottaa yhteyttä jos oli tarve."
- "[Työhönvalmentaja] potkii eteenpäin"
- "Madaltaa kynnystä päästä työelämään kiinni"
- "Sain tukea ja varmuutta oman osaamisen päivittämiseen"

Alkukartoitus



- Asiakkaalla heti alusta asti tieto työhönvalmennuksesta ja varmistetaan sitoutuminen siihen
- Yhdistystyönantajien tuntemus -> Työntekijän ja työpaikan yhteensovittaminen
- Työtehtävien räätälöintimahdollisuudet

Palkkatukityön merkitys

- "Omat tavoitteet tulevaisuudelle selkenivät."
- "Opin paljon yhdistystoiminnasta sekä paljon omista vahvuuksistani. Yhdistyksessä työtehtävät vaihtelivat niin paljon, että sain paljon itsevarmuutta omaa suoriutumistani kohtaan, kun tehtävien vaihtelu ei aiheuttanut ongelmia. Lisäksi sain tietenkin kokemusta alalta, joka minua kiinnostaa."
- "Aivan ihanan kannustava työnantaja ja innostunut kaikesta mitä tein."

Siirtotyö

- Kahvilatyö*
- Kokoonpanotyö*
- Kotiavustaja*
- Ohjaus kehitysvammaisten päivätoiminnassa**
- Lasten hoito päiväkodissa**
- Mallintaminen peliyrityksessä
- Rakennuksen purku
- Käännös- ja tulkkaustehtävät
- Kiinteistöjen hoito
- Myyntityö



*Johtanut työllistymiseen

**Siirtotyöjaksoon liittynyt ammatillisia opintoja

Hyvä käytäntö- Osuvampaa ohjausta työnetsintään

- **Työnetsintään ohjautui liikaa sellaisia asiakkaita, jotka eivät hyötäneet työnetsinnän palvelusta**
- **Ongelman ratkaiseminen oli tärkeää, koska se vaikutti**
 - **suoraan hankkeen tulokseen ja työresurssien käyttöön**
 - **Ei kohderyhmää olevat asiakkaat kuluttivat aikaa kohderyhmään kuuluvilta asiakailta**
 - **suoraan asiakkaan saamaan palveluun**
 - **suoraan asiakkaan kokemukseen saamastaan palvelusta**
 - **ohjaavan tahon tyytyväisyyteen**



Tavoitteet kehittämistyölle

- Tavoitteena oli saada enemmän palveluun soveltuvia asiakkaita, jotta työnetsinnän koko kapasiteetti tulee käyttöön
- Työnetsinnän asiakasprosessi selkeytyy ja turhia työvaiheita karsitaan
- Työnetsinnän tuloksellisuus paranee
- Asiakkaat saavat tarpeeseensa sopivaa palvelua

Asiakas pääsee palveluun viikon sisällä yhteydenotosta



Ninka Reittu-Kuurila

Pohjois-Karjalan
Sosiaaliturvayhdistys ry

Ratkaisuehdotukset läpimenoajan lyhentämiseksi

- a) Asiakas soittaa meille
- b) Jokaisen **asiakkaan työnhakutaidot** hiotaan kuntoon **riittäväällä tasolla**, jotta itsenäinen työnhaku onnistuu, ennakointi jo ennen ensimmäistä tapaamista.
- c) Jokaiselle asiakkaalle työnhauun vinkit jo ensimmäisellä kerralla mukaan (**TYÖNHAUN ENSIAPU** -ajatus) (
- d) Lisätään asiakkaan aktiivisuutta **tapaamisten välillä** antamalla asiakkaalle suoria kontakteja yrityksiin, jotta hän voi **itse ottaa yhteyttä** työnantajiin. Yhteyshenkilö, puhelinnumero jne. ja tarvittaessa asiakas voi olla yhteydessä milloin vain, jos kaipaa apua tai neuvoa.
- e) Jatkuva **taustatyö työnantajien** kanssa, jotta asiakkaiden yhteydenottaminen helpottuu (Verkostotyö)

Havaintoja uudesta toimintatavasta

➤ Kolme turhaa työvaihetta jää pois asiakasprosessin alkuvaiheesta:

1. Te-toimiston soitto meille
2. Meidän soitto asiakkaalle
3. Meidän soitto te-toimistoon asiakasaikojen varaamiseksi

Mitä todella muuttui???

1. Asiakasohjautuminen on toiminut paremmin kuin ennen. Joka viikolle on ollut tapaamisaikoja joustavasti uusille asiakkaille.
2. Asiakkaat ovat saapuneet paremmin varatuille ajoille.
3. Ohjaus on ollut osuvampaa verrattuna aikaisempaan. (TE-toimisto)
4. Puhelinhaastattelu ennen asiakkaaksi tuloa
5. Työnhaun ensiapu-ajatus
7. Jos asiakas ei ole työnetsinnän kohderyhmää, hänet ohjataan sopivampaan palveluun.

Joskus asiat etenevät nopeasti

➤ <https://youtu.be/6rkyjiL6hTc>