

# KAIKU

**1.8.2015 – 31.12.2018**

Loppuraportti

Sanna Saastamoinen

## Sisällys

Tiivistelmä hankkeen toiminnasta ja tuloksista	1
1. Hankehenkilöstö	2
2. Hankkeen tavoitteiden toteutuminen	3
2.1 Heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden toimintakyvun ja työllistettävyyden parantaminen	3
2.2 Toimintamallin kehittäminen kuntoutus-, koulutus- ja työllistymispolkujen toteutumiseksi	5
2.3 Kuntoutus-, koulutus- ja työllistymistä tukevien järjestöjen verkosto	6
2.4 Yhdistystoimijoiden osaamisen kehittäminen työllistymisen tukemisesta	6
2.5 Palvelusetelimallin kartoittaminen	7
2.6 Turvapaikanhakijoiden tietämyksen lisääminen työelämästä	8
2.7 Maahanmuuttaneiden työhönvalmennus	9
2.8 Yhdistysten työtehtävien opinnollistaminen	10
2.9 Maahanmuuttaneiden yrittäjyyden tukeminen	11
2.10 Maahanmuuttaneiden tukeminen opintoihin	13
2.11 Uudenlaiset palvelut	14
3. Välittömät tulokset ja niiden vaikutukset	21
4. Toiminnan jatkuvuus ja tulosten hyödyntäminen	23
5. Maantieteellinen alue ja kohderyhmien tavoittaminen	25
6. Numeeristen tavoitteiden saavuttaminen	25
7. Numeeriset tavoitteet hankkeen toteuttamisen näkökulmasta	25
8. Tuensaajan hanketyön ja hankkeen sisällön mukaisen osaamisen kehittyminen	26
9. Ennakoitujen ja muiden riskien toteutuminen	26
10. Ohjausryhmän tuki hankkeelle ja arvio hankkeen toteutuksesta	27
11. Kohderyhmän palaute	27
12. Tiedotus	28
13. Hanke-aineiston säilytys	29

## Tiivistelmä hankkeen toiminnasta ja tuloksista

KAIKU-hankkeessa toteutettiin työhönvalmennusta työttömille työnhakijoille, tuettiin turvapaikanhakijoiden työllistymistä, kehitettiin toimintamalli työhön ja koulutukseen valmentavan kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä yhdistyskentällä sekä kehitettiin ja kokeiltiin uudenlaisia tapoja ja palveluita työllistymisen tukemiseen.

### Työhönvalmennus

KAIKU-hankkeen työhönvalmennukseen osallistui 135 ihmistä. Heistä 44 % työllistyi avoimille työmarkkinoille tai aloitti tutkintotavoitteisen koulutuksen. KAIKU:n työhönvalmennus toteutettiin tuetun työllistymisen työhönvalmennuksena ja lähestymistapana oli ratkaisukeskeisyys. Työhönvalmennuksen asiakkaista 74 aloitti työllistymis- tai koulutuspolkunsä kuntouttavasta työtoiminnasta ja 61 ihmisellä oli maahanmuuttajataustasta johtuen heikko suomen kielen taito. Puolella työhönvalmennukseen osallistuneista ei ollut ammatillista koulutusta hankkeeseen tullessaan ja työttömyys oli kestänyt keskimäärän kolme vuotta.

### Turvapaikanhakijoiden työllistymisen tukeminen

KAIKU-hankkeeseen osallistui 120 turvapaikanhakijaa. Heidän työllistymistään tuettiin Työelämään tutustumisjaksoja (TET) sekä hygieniapassi- ja työturvallisuuskorttikoulutuksia järjestämällä. TET-jaksoja toteutui 72 ja niiden kautta syntyi 31 työsuhdetta. Hygieniapasseja suoritettiin 79 ja työturvallisuuskortteja 42. Osa passin tai kortin suorittaneista oli oleskeluluvan saaneita.

### Työhön ja koulutukseen valmentavan kuntouttavan työtoiminnan toimintamallin kehittäminen

KAIKU-hankkeessa kehitettiin yhteistyössä Joensuun kaupungin, Pohjois-Karjalan TE-toimiston, Siun soten ja yhdistysten kanssa toimintamalli, jossa ihminen osallistuu kuntouttavaan työtoimintaan jossakin yhdistysverkoston yhdistyksessä ja saa sosiaaliohjauksen lisäksi työhönvalmennusta. Työhönvalmennuksen avulla kuntouttavan työtoiminnan jaksot ovat lyhentyneet ja eteneminen työhön tai opiskeluihin on varmentunut. Toimintamalli juurtui vuoden 2017 alusta osaksi Joensuun kaupungin työllistymistä tukevaa toimintaa. Yhdistysten osaamista tuettiin järjestämällä koulutuksia ja neuvontaa.

### Toimintatapojen ja palveluiden kehittäminen

KAIKU-hankkeessa kehitettiin aktiivisesti työhönvalmennuksen sisältöjä. Vaikuttavammaksi työmenetelmäksi havaittiin tuetun työllistymisen työhönvalmennus, jossa käytetään ratkaisukeskeistä työtettä. Tavoiteportaiden (goalng) käyttäminen työhönvalmennuksessa oli erittäin vaikuttavaa. Uusia palveluita kehitettiin ja kokeiltiin yhdessä Pohjois-Savon ELY-keskuksen ja TE-toimiston kanssa. Näistä vaikuttaviksi osoittautuivat Työelämälähtöinen suomen kielen valmennus ja Kohti ammatillista koulutusta, jotka molemmat toteutettiin rinnakkaishankkeen kautta työvoimapolitiittisina koulutuksina. Lupaavia tuloksia saatiin myös tuetun työnetsinnän palvelusta sekä yrittäjävalmennuksesta.

KAIKU-hanke toimi Joensuun ja Kontiolahden alueella 1.8.2015 – 31.12.2018. Sitä toteutti Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ja rahoittivat Euroopan sosiaalirahasto, Etelä-Savon ELY-keskus, Joensuun kaupunki, Kontiolahden kunta, Pohjois-Karjalan Maakuntaliitto sekä Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys.

## 1. Hankehenkilöstö

Hankkeen henkilöstöresurssit:

- 1.8.2015 – 31.3.2016: 2 henkilöä (projektipäällikkö ja työhönvalmentaja)
- 1.4. - 30.6.2016: 3 henkilöä (projektipäällikkö ja kaksi työhönvalmentajaa)
- 1.7.2016 – 31.12.2018: 4 henkilöä (projektipäällikkö, kaksi työhönvalmentajaa ja kotovalmentaja)

Projektipäällikkönä toimi Sanna Saastamoinen 3.8.2015 – 31.12.2018 (opintovapaalla 1.1. – 28.2.2018, jolloin sijaisena Hilikka Pirhonen).

Kuntoutuksen työtoiminnan asiakkaiden työhönvalmentajana toimi Laura Kärkkäinen 3.8.2015 – 31.7.2016 ja Hilikka Pirhonen 1.6. – 23.6.2016 ja 1.8.2016 – 31.12.2018. Hilikka sijaistaessa projektipäällikköä 1.1.-28.2.2018, hänen sijaisenaan toimi Matleena Pekkanen.

Maahanmuuttaneiden asiakkaiden työhönvalmentajana toimi Aino Harinen 25.4.2016 – 31.5. 2017 ja Vuokko Palkovaara 22.5.2017 – 31.12.2018.

Turvapaikanhakija-asiakkaiden kotovalmentajana toimi Mustafa Kamil 1.7.2016 – 31.12.2018.



## 2. Hankkeen tavoitteiden toteutuminen

Hanke onnistui vastaamaan hyvin kehittämistarpeeseen ja sille asetetut tavoitteet toteutuivat erittäin hyvin ulkopuolisen arvioijan toteuttaman väliarvioinnin, ohjausryhmän, yhdistysten, työtä hakevien asiakkaiden, sidosryhmien sekä hankkeen toteuttajan tekemän arvioinnin perusteella. Seuraavassa käydään läpi yksitellen hankkeen tavoitteet sekä arvioidaan niiden toteutumista.

### 2.1 Heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden toimintakyvyn ja työllistettävyyden parantaminen

Hankkeeseen osallistui yhteensä 262 asiakasta ja näistä 74 asiakkaan polku lähti yhdistyskentällä toteutusta kuntouttavasta työtoiminnasta työllistymis- tai kouluttautumistavoitetta kohti. Heidän työmarkkina-asemaan vaikutti heikentyneesti puuttuva ammatillinen koulutus (50% asiakkaista), terveydelliset syyt, pitkittynyt työttömyys (keskiarvo 3-4 vuotta), työkokemuksen puute sekä työnhaun taitojen puute. Asiakkaista 49 % oli naisia ja asiakkaiden ikähaarukka oli 19 – 59 vuotta.

Asiakkaat ohjautuivat hankkeeseen TE-toimistosta, työvoimanpalvelukeskuksesta, sosiaalitoimesta, kunnan työllisyyspalveluista tai ottamalla itse yhteyttä. Tullessaan hankkeeseen he joko olivat kuntouttavassa työtoiminnassa tai he etsivät kuntouttavan työtoiminnan paikkaa yhdistyksistä.

Hankkeeseen osallistuneiden asiakkaiden työ- ja toimintakykyä sekä työllistettävyyttä edistettiin kirkastamalla heidän henkilökohtainen tavoitteensa. Tavoitteen saavuttamiseksi jokainen asiakas sai henkilökohtaista työhönvalmennusta, jonka aikana tavoite pilkottiin osatavoitteisiin ja niiden saavuttamiseksi tarvittavat palvelut hankittiin asiakkaille yhtäaikaaisesti ja tarpeen mukaisesti. Työhönvalmennuksessa vaikuttavammaksi todettiin ratkaisukeskeinen työote.

Hankkeen asiakasprosessit olivat kestoaltaan pitkiä, puolesta vuodesta kolmeen vuoteen. Ensimmäisen puolen vuoden jälkeen arvioitiin hyödyttääkö hanke asiakasta eli onko hankkeen palvelut hänelle oikea-aikaisia. Ellei näin ollut, asiakkaalle etsittiin hänen tarpeitaan vastaava palvelu. Asiakkuuden aikana suurin osa asiakkaista osallistui kuntouttavaan työtoimintaan yhdistyskentällä, työkokeiluun ja palkkatukityöhön. Lisäksi 20 % asiakkaista kehitti hankkeen aikana ammatillista osaamistaan suorittamalla osatutkintoja uudelta alalta tai suorittamalla osatutkintojen kautta loppuun, aikaisemmin kesken jääneen tutkinnon.

## Tuloksia:

Hankkeen asiakkaista, joiden palvelutarve oli hankkeeseen tultaessa kuntouttava työtoiminta:

- 44 % asiakkaista löysi pitkäkestoisen positiivisen: 23 % työllistyi avoimille työmarkkinoille ja 21 % aloitti tutkintotavoitteisen koulutuksen.
- 6 % lopetti hankkeen muuttaessaan toiselle paikkakunnalle tai jäädessään työelämän ulkopuolelle äitiysvapaan tai hoitovapaan takia.
- 46 % hankkeen palvelut eivät olleet ajankohtaisia. Heistä suurin osa ohjattiin/siirtyi päihdepalveluihin ja mielenterveyspalveluihin ja alle viidennes ammatillisen kuntoutuksen selvittelyihin tai työkyvyttömyyseläkettä hakemaan.
- 5 % hankkeen asiakkaista katosi.

**Huomioitavaa:** 1.9.2016 jälkeen aloittaneista asiakkaista *71 % on joko työllistynyt tai siirtynyt tutkintotavoitteeseen koulutukseen*. Tästä voidaan päätellä, että hankkeen asiakasohjausta ja toimintatapoja on pystytty kehittämään hankkeen toiminnan aikana paremmin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi.

Verratessa hankkeen vaikuttavuutta sille asetettuihin tavoitteisiin (35 % työllistyy tai siirtyy tutkintotavoitteeseen koulutukseen), vaikuttavuuden voidaan todeta olleen erittäin hyvää.

Ulkopuolisen arvioijan ja hankkeen toteuttajan tekemän itsearvioinnin mukaan tähän on vaikuttaneet erityisesti seuraavat asiat:

- Hankkeen asiakasohjausta kehitettiin niin, että hankkeeseen ohjautui ihmisiä, joiden palvelutarve oli työhönvalmennus kuntouttavan työtoiminnan aikana ja heillä oli voimavaroja oman työllisyystilanteensa edistämiseen.
- Työhönvalmennus toteutettiin ratkaisukeskeisillä työmenetelmillä, joiden keskeinen idea on asiakkaan toimijuuden korostaminen ja tavoitteiden asettaminen asiakkaan lähtökohdista ja toiveista käsin. Tavoitteiden asettamiseen käytettiin työmenetelmänä tavoiteportaita eli goalingia sekä ratkaisukeskeisiä kysymyksiä. Näiden tavoitteena on tukea asiakasta oivaltamaan omat mahdollisuutensa. Keskeistä oli myös se, että asiakkuuden alussa laadittujen osatavoitteiden toteutumista arvioitiin säännöllisesti. Lisäksi alussa asetettua tavoitetta tarkistettiin, mikäli sitä kohti eteneminen ei edennyt.
- Asiakasprosesseissa kaikkea ei pystytty ennakoimaan ja tämän takia asiakkaiden näkökulmasta erittäin merkitykselliseksi toimintatavaksi osoittautui se, että työhönvalmentaja oli varannut kalenteriinsa joka viikolla noin 4 – 5 tuntia aikaa ”akuuteille asiakasasioille”. Tämä mahdollisti ongelmatilant-

teiden selvittämisen välittömäksi, jolla arvioidaan olevan suuri vaikutus keskeytysten vähäiseen määrään sekä asiakasprosessin sujuvaan etenemiseen.

- Asiakkaan tarvitsemien palveluiden yhtäaikainen ja limittäinen saaminen. Perinteisesti asiakas on pystynyt saamaan työllistymistä tukevia palveluita peräkkäin, edellisen loputtua uusi on alkanut odotusajan jälkeen. Hankkeessa kokeiltiin toimintamallia, jossa asiakkaan oli mahdollista esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan aikana suorittaa osatutkinto tai saada työpaikalla tapahtuvaa työelämälähtöistä suomen kielen valmennusta olleessaan työkokeilussa. Lisäksi tuettu työnetsintä aloitettiin viimeistään mahdollisen palkkatukityöjakson puolella välissä.
- Yhdistysverkostolla ja sen tarjoamalla kuntouttavan työtoiminnan tehtävillä aidossa työympäristössä, ammatillisen osaamisen kehittämisen mahdollisuuksilla sekä palkkatukityöjaksoilla kohti avoimia työmarkkinoita oli erittäin merkittävä vaikutus, joka korostui etenkin asiakkaiden palautteissa, ulkopuolisen arvioijan sekä hankkeen toteuttajan tekemässä arvioinnissa.

## **2.2 Toimintamallin kehittäminen kuntoutus-, koulutus- ja työllistymispolkujen toteutumiseksi**

Tavoite toteutui erinomaisesti. Hankkeen koordinoimana kehitettiin vuosina 2015 – 2016 toimintamalli, jonka juurruttaminen osaksi Joensuun kaupungin toimintaan aloitettiin vuonna 2017. Tällöin käynnistyi työhön ja koulutukseen suuntaava kuntouttava työtoiminta yhdistyskentällä, eli Kumina-toiminta, Joensuun kaupungin ja Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen kehittämiskumppanuussopimuksella. Kumina-toiminta perustuu puhtaasti KAIKU-hankeeseen kehitettyyn ja mallinnettuun toimintamalliin, joka luotiin Joensuun kaupungin, TE-toimiston, SiunSoten ja yhdistysten kanssa vuosina 2015 -2016 ja sen kehittämistä jatkettiin kesään 2018. Kehittämiseen saatiin tukea KoordiPok-hankkeen toteuttamasta lean-koulutuksesta, johon osallistui hankkeen työntekijöiden lisäksi Joensuun kaupungin, SiunSoten, TE-toimiston ja yhdistysten edustajia.

Joensuun kaupunki on todennut työhön ja koulutukseen valmentavan kuntouttavan työtoiminnan yhdistyskentällä vaikuttavaksi toiminnaksi ja vuoden 2019 alusta se on kiinteä osa kaupungin työllisyyspalveluja (palvelu kilpailutetaan joulukuussa 2018).

### **2.3 Kuntoutus-, koulutus- ja työllistymispolkuja tukevien järjestöjen verkosto**

Yhdistysverkoston kokoaminen onnistui erittäin hyvin, sillä 34 yhdistystä tarjosi kuntouttavan työtoiminnan tehtäviä ihmisille hankkeen aikana. Kaikki näistä yhdistyksistä ovat halukkaita tarjoamaan näitä myös jatkossa. Lisäksi 13 yhdistyksessä suoritettiin osatutkintoja ja 12 yhdistyksen työtehtäviä opinnollistettiin. Nämä yhdistykset haluavat jatkaa ammatillisen osaamisen lisäämiseen liittyvää toimintaa myös hankkeen jälkeen. Lisäksi verkoston muut yhdistykset ovat ilmaisseet kiinnostuksensa opinnollistamiseen liittyen.

Yhdistyksillä on myös laajemmin kiinnostusta tarjota kuntouttavan työtoiminnan tehtäviä, mutta sitä rajoittaa se, ettei yhdistyksissä ole jatkuvasti työsuhteessa olevaa työntekijää, jota pidettiin vähimmäiskriteerinä kuntouttavan työtoiminnan työtehtävien tarjoamiselle. Ilman työntekijää vastuu- ja työnohjaamiskysymykset ovat KAIKU-hankkeen kokemusten ja arvion mukaan epäselviä ja vaikea ratkaista.

KAIKU-hankkeen kokemusten mukaan yhdistykset tarvitsevat neuvontaa kuntouttavan työtoiminnan tehtävien tarjoamiseen liittyen. Neuvonnan tarve kohdistuu esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan lain tuntemiseen, läsnäolopäivien ilmoittamiseen sekä ongelmatilanteiden selvittämiseen. Tämän vuoksi järjestettäessä kuntouttavaa työtoimintaa yhdistyksissä on huolehdittava, että yhdistyksille on tarjolla tällaisia tukipalveluita.

### **2.4 Yhdistystoimijoiden osaamisen kehittäminen työllistymisen tukemisesta**

Yhdistystoimijoiden osaamisen kehittämiseksi niille tarjottiin neuvontaa, järjestettiin tiedotustilaisuuksia ja koulutuksia sekä toteutettiin oppaita.

Neuvontaa annettiin yhdistyskohtaisesti yhdistyksissä käymällä, puhelimitse sekä sähköpostitse. Hankkeen aikana neuvontaa annettiin 20 yhdistykselle ja yhdistyskäyntejä toteutettiin yli 300. Näistä 36 keskittyi pelkästään ohjaukseen ja muilla käynnillä ohjattiin yhdistystä sekä tavattiin työtä hakevaa asiakasta työhönvalmennuksen merkeissä.



Yhdistyksille järjestettiin seuraavat koulutukset ja infotilaisuudet:

- Infotilaisuus yhdistystoimijoille kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä Joensuussa 7.9.2015
- Mitä kuntouttava työtoiminta yhdistyksissä tarkoittaa? 10.12.2015
- Työkyky ja sen havainnointi yhdistystyössä 5.4.2016
- Aidosti osallisena -seminaari 28.4.2016
- Ratkaisukeskeinen lähestymistapa -seminaari 15.9.2016
- Ratkaisukeskeinen työpaja: Onnistumisen varmistaminen ja yhteistyön tavoitteet 27.10.2016
- Ratkaisukeskeinen työpaja: Erityiskysymykset työelämään ohjaamisessa 24.11.2016
- Ratkaisukeskeinen työpaja: Yhteistyösopimus ja työllistymissuunnitelma 13.12.2016
- Ajankohtaista palkkatukityöllistämistä ja kuntouttavasta työtoiminnasta 14.2.2017
  - osallistujia 32 hlöä
  - Tilaisuus järjestettiin yhdessä KAJO-keskus -hankkeen kanssa
- Järjestöt, työllisyys ja maakuntaudistus 10.8.2017
  - osallistujia 31 hlöä
  - Tilaisuus järjestettiin yhdessä KAJO-keskus -hankkeen kanssa
- Työhönvalmentaja Taloustsempparina -koulutukset 10 -11.1.2018
- Ratkaisusta oivalluttamiseen – mitä ratkaisukeskeisyys parhaimmillaan on? 23.3.2018
- Sanoa vai vaieta? Ratkaisuvaihtoehtoja haastavissa tilanteissa 20.4.2018
- Jaksaa, jaksaa! – ilolla innostaminen ja kehulla kannustaminen 18.5.2018
- Usko, toivo ja ratkes – miten ohjata paremmin vointiin? 12.6.2018
- Työhönvalmennuksen teemapäivä, *Viestintä ja selkokieli työhönvalmentajan työssä* 21.11.2018
- KAJO-keskus- ja KAIKU-hankkeiden loppuseminaari 22.11.2018

Yhdistystoimijoita osallistui neuvontaan ja koulutuksiin yhteensä 120 henkilöä. Heidän antamansa palautteen mukaan neuvonta ja koulutukset ovat antaneet heille uutta tietoa edellä mainittuihin teemoihin liittyen.

## **2.5 Palvelusetelimallin kartoittaminen**

Palvelusetelimallia kartoitettiin syksyn 2015 ja kevään 2016 aikana. Projektipäällikön tekemän taustaselvityksen perusteella benchmarkkauskohteeksi valikoitui Kuopion kaupunki, jonka palvelusetelimalliin kuntouttavan työtoiminnan osalta käytiin tutustumassa 25.2.2016. Tutustumismatkalla mukana olivat

hankehenkilöstön lisäksi edustajat Joensuun kaupungin työllisyysyksiköstä sekä sosiaalipalveluista ja kolmesta yhdistyksestä.

Hankkeessa toteutetun kartoituksen perusteella Joensuun kaupunki päätyi keväällä 2016 siihen, ettei se ota käyttöönsä palveluseleitä kansalaisjärjestöjen työllistämistoiminnassa.

*KAIKU-hanke laajeni huhtikuussa 2016 siten, että sen kohderyhmäksi tulivat turvapaikanhakijat ja oleskeluluvan saaneet maahan muuttaneet. Seuraavassa on kuvattu tähän kohderyhmään liittyvät tavoitteet ja niiden toteutuminen:*

## **2.6 Turvapaikanhakijoiden tietämyksen lisääminen työelämästä**

Tavoitteen toteutumiseksi kevään ja kesän 2017 aikana toteutettiin kahdeksan turvapaikanhakijoille suunnattua työpajaa, joiden kautta heidän ammatillinen osaaminen kartoitettiin ja kirjattiin yhteismitallisesti sekä vastaanottokeskuksen että hankkeen asiakasjärjestelmään. Nämä 55 tehtyä osaamiskartoitusta toimivat pohjatietona lähdettäessä etsimään työntekijätarpeita työnantajilta. Jatkossa kaikkien hankkeeseen tulevien turvapaikanhakijoiden osaaminen kartoitettiin ja kartoituksia toteutettiin hankkeen aikana 80 tavoitteen ollessa 50.

Turvapaikanhakijoiden tietämyksen lisäämiseksi suomalaisesta työelämästä heille järjestettiin työpajoja, joissa asiaa käsiteltiin. Työpajoihin osallistui hankkeen aikana 38 turvapaikanhakijaa.

Lisäksi turvapaikanhakijoille mahdollistettiin kokeilla työntekemistä suomalaisissa työyhteisöissä. Työn tekemisen kokeilemiseksi kehitettiin yhdessä Suomen Punaisen Ristin kanssa työelämään tutustumisen malli (TET). Sen tarkoituksena on tarjota turvapaikanhakijalle mahdollisuus päästä tutustumaan suomalaisiin työpaikkoihin sekä näyttää osaaminen työnantajalle. TET-jakson pituus on maksimissaan 90 tuntia eikä siitä muodostu työsuhdetta. Työtehtävän tarjoaja ja TET-jaksolle tuleva henkilö tekevät sopimuksen työelämään tutustumisesta ja sen ajankohdasta. Sopimus toimitetaan vastaanottokeskukseen, jossa se kirjataan henkilön työtoimintasuunnitelmaan. Tätä kautta työn tekemistä koskevat vakuutukset ovat voimassa. TET-jakso on rajattu 90 tuntiin, jotta siitä ei synny kilpailuetua yrityksille ja toisaalta turvapaikanhakijoita ei voida käyttää ilmaisena työvoimana.

TET-jaksoja päästiin pilotoimaan syksyllä 2017 ja niitä toteutettiin hankkeen aikana 72 kappaletta. TET-jaksoihin osallistui 47 eri ihmistä ja 31 eri työpaikkaa. 31 turvapaikanhakijaa sai TET-jakson jälkeen palkkatyötä TET-paikasta. Tavoitteena oli, että 40 – 50 ihmistä kokeilee työntekemistä, joten tavoitteet saavutettiin.

Turvapaikanhakijoiden (ja myös oleskeluluvan saaneiden maahanmuuttaneiden) työllistymismahdollisuuksia lisättiin järjestämällä heille työmarkkinoilla tarvittavia lupakoulutuksia, kuten hygieniosaamiskoulutusta ja hygieniapassitestejä sekä työturvallisuuskoulutusta ja työturvallisuuspassitestejä heidän omalla äidinkielellään. Hygieniapassikoulutuksiin osallistui 70 henkilöä ja työturvallisuuskorttikoulutukseen 42 henkilöä.

Edellä esitettyyn perustuen voidaan todeta, että tavoite turvapaikanhakijoiden työllistymisvalmiuksien lisäämisessä onnistuttiin erittäin hyvin.

## **2.7 Maahanmuuttaneiden työhönvalmennus**

Oleskeluluvan saaneille maahan muuttajille tarjottiin henkilökohtaista työhönvalmennusta. Työhönvalmennus toteutettiin samoin periaattein kuin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden työhönvalmennus.

Työhönvalmennukseen osallistui 61 maahan muuttanutta asiakasta. Yhteistä heille kaikille oli heikko suomen kielen taito. Muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta heillä ei ollut Suomessa suoritettua tutkintoa ja 50 % asiakkaista ei ollut myöskään muualla suoritettua tutkintoa.

### **Tuloksia:**

- 46 % eteni pitkäkestoiseen positiiviseen ratkaisuun: 15 % työllistyi ja 31 % aloitti tutkintotavoitteisen koulutuksen.
- 7 % hankkeen maahan muuttaneista asiakkaista jatkaa Kohti ammatillisia opintoja -koulutuksessa
- 19 % jatkaa työnhakua
- 21 % lopetti hankkeen muuttaessaan toiselle paikkakunnalle tai jäädessään työelämän ulkopuolelle äitiysvapaan tai hoitovapaan takia
- 7 % hankkeen palvelut eivät olleet ajankohtaisia. He siirtyivät kuntouttavaan työtoimintaan tai terveyspalveluihin.

Verratessa hankkeen vaikuttavuutta sille asetettuihin tavoitteisiin (35 % työllistyy tai siirtyy tutkintotavoitteeseen koulutukseen) voidaan todeta hankkeen saavuttaneen erittäin hyvin tavoitteensa. Tämän arvioidaan johtuvan siitä, että hankkeen valmennuksessa keskityttiin nimenomaan työllistymisen tukemiseen tai tutkintotavoitteeseen koulutukseen hakeutumisen tukemiseen. Muissa palvelutarpeissa esimerkiksi kotoutumiseen liittyen, asiakkaat ohjattiin saamaan palvelua kuntien maahanmuuttajapalveluista sekä muilta yhdistystoimijoilta. Keskittymistä työllistymisen tukemiseen pidetään keskeisenä tekijänä.

Lisäksi suomen kielen osaamispuutetta ei nähty työllistymisen esteeksi tai hidasteeksi, vaan asiakkaille pyrittiin löytämään heidän osaamista vastaava työtehtävä ja kielitaidon puutetta kompensoitiin työpaikoilla tarjoamalla työnantajien käyttöön heille maksuton puhelintulkkauksen mahdollisuus ja työntekijän kielitaidon



kehittymiseksi työelämälähtöistä suomen kielen valmennusta.

Hankkeelle haettiin vuoden jatkoaika (1.1.-31.12.2018) ja tähän liittyen hankkeen tavoitteisiin lisättiin:

## **2.8 Yhdistysten työtehtävien opinnollistaminen**

Yhdistysten työtehtävien opinnollistamisella tavoiteltiin sitä, että tehdessään työtehtäviä esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan, työkokeilun, TET-jakson tai työsuhteen aikana, ihmisen osaaminen tulee näkyväksi, se tunnustetaan ja tunnustetaan. Näin hänellä on paremmat mahdollisuudet työllistyä, kun osaamisesta on oppilaitoksen antama todistus, tai hänen oma kynnyksensä hakeutua tutkintotavoitteisiin opintoihin madaltuu, kun hän saa konkreettisen todistuksen jo olemassaolevasta osaamisestaan. Käytännössä opinnollistamista varten kilpailutettiin palveluntuottaja, joka yhdessä hankehenkilöstön kanssa perehtyy yhdistysten työtehtäviin ja tämän jälkeen vertaa niitä tutkintojen osaamistavoitteisiin ja tekee niistä kirjallisen yhteenvedon. Tämän yhteenvedon avulla, voidaan jatkossa suunnitella, millaisia tehtäviä ihmisen kannattaa tehdä ja harjoitella, jotta hänen osaamisensa esimerkiksi kasvatusalalta voidaan tunnistaa suhteessa sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon kasvun tukeminen ja ohjaus osatutkintoon. Palveluntuottajaksi valittiin Riveria. KAIKU-hankkeen työhönvalmentaja etsi yhdistykset, jotka halusivat lähteä opinnollistamaan työtehtäviään ja aika- taulutti yhdistyksen työtehtäviin tutustumisajat. Yhdistyskäynnillä opinnollistamisen asioita pohtivat työhönvalmentajan lisäksi Riverian opettaja sekä yhdistyksen edustaja. Tämän jälkeen Riverian opettaja vertasi yhdistyksen työtehtäviä tutkintojen osaamisvaateisiin ja kirjasi ylös, mitkä osaamisvaateista voidaan harjoitella ja todeta olevan yhdistystehtävissä. Ammatillisten tutkintojen sisältöjen uudistuessa opinnollistamisen tekeminen hidastui ja se valmistui vasta marraskuun lopussa 2018. Tämän vuoksi vain yksi hankkeen asiakas ehti hyötymään opinnollistetuista tehtävistä. Opinnollistetut työtehtävät eivät ole kuitenkaan sidottu hankkeen toimintaan, vaan niitä voivat hyödyntää kaikki kyseisissä yhdistyksissä kuntouttavassa työtoiminnassa, työkokeilussa ja palkkatukityössä olevat ihmiset jatkossa.

KAIKU-hankkeen aikana opinnollistettiin 12 yhdistyksen työtehtäviä seuraavissa yhdistyksissä:

- Aktiiviset työtähakevat ry
- Joensuun kristillisen koulun ja päiväkodin kannatusyhdistys ry
- Joensuun Siniristi ry
- Josna ry
- Kontiolahden 4H
- ViaDia ry
- Marjalan Asukasyhdistys ry
- Pohjois-Karjalan Mielenterveydentuki ry
- Pohjois-Karjalan Muisti ry
- Pohjois-Karjalan Nuoret Kotkat ry
- Soroppi ry
- Taito Pohjois-Karjala ry



Opinnollistetut työtehtävät vastasivat kuuden perustutkinnon ja kolmen ammattitutkinnon yhteensä 16 osatutkintoa:

- Kasvatus- ja ohjausalan pt
  - Ammatillinen kohtaaminen kasvatus- ja ohjausalalla
- Liiketoiminnan pt
  - Kirjanpito, laskutus ja reskontra, palkanlaskenta
  - Asiakaspalvelu
- Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan pt
  - Asiakaslähtöinen puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen tuottaminen
- Puuteollisuuden pt
  - Puutuotevalmistuksessa toimiminen
- Ravintola- ja catering-alan pt
  - Ravitsemispalveluissa toimiminen
  - Kahvilapalvelut
- Sosiaali- ja terveysalan pt
  - Kasvun tukeminen ja ohjaus
  - Kuntoutumisen tukeminen
  - Mielenterveys- ja päihdetyö eri asiakasryhmille
- Kasvatus- ja ohjausalan at
  - Aamu- ja iltapäivätoiminnan ohjaus
- Koulunkäynnin ja aamu- ja iltapäivätoiminnan ohjauksen at
- Mielenterveys- ja päihdetyön at
  - Ammatillisuuden toteuttaminen mielenterveys- ja päihdetyössä
  - Laajentuvassa yhteisössä toimiminen

### **2.9 Maahanmuuttaneiden yrittäjyyden tukeminen**

Maahan muuttaneista TE-toimiston asiakkaista huomattavasti suurempi osa kuin kantasuomalaisista TE-toimiston asiakkaista haaveilee yrittäjäksi ryhtymisestä. Usein yrittäjäksi ryhtyminen vie useita vuosia aikaa, sillä yrittäjävalmennusten käyminen ja esimerkiksi yritysneuvontaan osallistuminen edellyttävät hyvää suomen kielen taitoa. KAIKU-hankkeessa oli tarkoitus kehittää ja kokeilla tapoja, joilla tätä ”odotusaikaa” voitaisiin lyhentää tai hyödyntää yrittäjähaaveetta hyödyttävästi.

TE-toimiston asiakkaiden lisäksi suuri osa turvapaikanhakijoista haaveili yrittämisestä Suomessa. Heillä ei ole kuitenkaan mahdollisuutta perustaa yritystä, sillä yrityksen perustamiseen tarvitaan henkilötunnus.

KAIKUn toiminta-ajatuksiin kuului mahdollistaa ihmisille mahdollisimman nopeasti erilaiset kokeilut, kuten työnteon tekemisen kokeilut aiemmin kuvattujen TET-jaksojen kautta. Samaa periaatetta sovellettiin myös yrittäjyydestä haaveilevien ihmisten kanssa ja heille suunniteltiin POP UP-yrittäjyyden kokeiluja. POP UP -yrittäjyydellä tarkoitetaan sitä, että ihminen harjoittaa pienimuotoisesti elinkeinotoimintaa ennalta sovitun

ajanjakson. Hän sai pop up -yrittäjyyden hankkeesta tukea: liiketoiminta, markkinointi, toimitilat ja käytettävät välineet suunniteltiin yhdessä ja lopuksi toiminnasta laadittiin yksinkertainen kirjanpito, joka toimitettiin verotoimistoon. POP UP -yrittäjyyden kokemusten perusteella laadittiin jatkosuunnitelma.

POP UP -yrittäjyyden kokeiluissa tehtiin tiivistä yhteistyötä esimerkiksi Joensuun Kaupunkikeskustayhdistyksen, Joensuun Settlementin, Jomonin ja Joensuun kaupungin kanssa. POP UP -yrittäjyyttä kokeili hankkeen aikana 21 henkilöä ja he toimivat muun muassa partureina, kampaajina, ravintoloitsijoina, kahvilayrittäjinä, tulkkeina, käsitöiden myyjinä, leivonnaisten myyjinä, tilauskeittiöyrittäjinä, erilaisten kurssien pitäjinä, taiteilijoina (taideteosten myyjinä), hierojina, metsänhoitotöissä sekä kotiapuna.

POP UP -yrittäjyyskokeiluihin osallistuneet pitivät niitä hyödyllisinä ja opettavaisina. Palautteen mukaan suurin osa koki yrittäjyyden Suomessa olevan hankalampaa kuin lähtömaassaan; erityisesti markkinointi koettiin haastavaksi. Samoin raaka-aineiden ja toimitilojen hintataso yllätti ja siitä johtuen voitot jäivät selkeästi toivottua pienemmäksi. Käytännössä POP UP -yrittäjyyskokeilut eivät tuottaneet lainkaan voittoa. Lisäksi kirjanpidolliset tehtävät koettiin raskaaksi, vaikka niihin tarjottiin hankkeesta tukea eikä POP UP -yrittäminen vaadi itsessään liiketoimintasuunnitelmaa tai minkäänlaisia lupia. Jatkosuunnitelmia laadittaessa noin kolmasosa POP UP -kokeiluihin osallistuneisiin osallistuneista halusi jatkaa yrittäjyyspolulla, mutta kaksi kolmasosaa osallistuneista totesi, ettei yrittäjyys Suomessa vastaa heidän haaveitaan. POP UP -yrittämisen mahdollistamista yrittäjyydestä haaveileville voidaan pitää näin ollen tärkeänä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, koska se konkretisoi haaveita ja työllistymissuunnitelmaa.

Yrittäjyyttä tuettiin myös kehittämällä yrittäjävalmennus, joka ei edellytä suomen kielen osaamista. Yrittäjävalmennus toteutettiin rinnakkaishankkeen kautta työvoimapolitiittisena koulutuksena. Pohjois-Karjalan ELY-keskuksen KoordiPOK-hanke kilpailutti yrittäjävalmennuksen toteuttajan ja toteuttajaksi valittiin Anakom Oy.

Kaiku-hankkeen asiakkaille toteutettiin kolme valmennusta, joihin osallistui yhteensä 25 ihmistä. Heistä yksi perusti osuuskunnan, yhdellä on starttirahahakemus vireillä ja kahdeksan aikoo jatkaa yrittäjäksi ryhtymisen polulla. 15 valmennukseen osallistunutta huomasi valmennuksen aikana, että yrittäjyys Suomessa ei vastaa heidän toiveitaan ja he suuntasivat kohti palkkatyöhön työllistymistä tai ammatillisia opintoja.

Kahteen ensimmäiseen valmennukseen hakeutui vain miehiä, minkä vuoksi kolmas valmennus oli suunnattu vain naisille. Asiakaspalautteen mukaan useilla naisilla oli toiveena osallistua valmennukseen, mutta kulttuurisista syistä he eivät voineet osallistua kurssille, missä on miehiä. Kuitenkaan nämä naiset eivät halunneet osallistua myöskään naisille suunnattuun kurssiin. Osallistuneilta naisilta saatiin kuitenkin positiivista palautetta, he pitivät erittäin hyvänä sitä, että valmennus oli suunnattu vain naisille.

KAIKU:n kokemusten mukaan yrittäjävalmennukselle, johon ei ole kielitaitovaatimuksia, on runsaasti tarvetta ja kysyntää. Jatkossa tämän tyyppistä palvelua kannattaisi tarjota ihmisille mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta heidän toiveensa yrittäjyyden suhteen konkretisoituvat. Vaikuttavuuden parantamiseksi valmennuksessa tulisi olla enemmän yrittäjyyden kokeilua esimerkiksi pop up -yrittäjyyden kautta, markkinoinnin ja asiakaspalvelun harjoittelua sekä toimiviin yrityksiin ja yrittäjiin tutustumista ja vastaavasti vähemmän luokkamuotoista opiskelua.

### **2.10 Maahanmuuttaneiden tukeminen opintoihin**

KAIKU-hankkeeseen ohjautui runsaasti maahanmuuttajataustaisia asiakkaita, joilla ei ollut lähtömaassaan eikä Suomessa hankittua ammatillista koulutusta. Koulutuksen ja työkokemuksen puute vaikeutti heikon kielitaidon lisäksi merkittävästi koulutusta. Ihmisillä oli kuitenkin suuri halua kouluttautua, mutta he eivät olleet saaneet opiskelupaikkaa. Oppilaitosten näkökulmasta monella hakijalla kielitaito, tietotekniset taidot ja itsenäisen opiskelun taidot eivät riittäneet tutkintotavoitteiseen koulutukseen. Näihin tarpeisiin suunniteltiin hankehenkilöstön, TE-toimiston, Pohjois-Karjalan ELY-keskuksen ja asiakkaiden kanssa Kohti ammatillista koulutusta -työvoimakoulutus. Koulutus hankittiin rinnakkaishankkeen kautta. Pohjois-Karjalan ELY-keskuksen KoordiPOK-hanke kilpailutti hankinnan ja toteuttajaksi valittiin Aamos Group Oy.

Koulutuksen tavoitteeksi asetettiin opiskelijan mahdollisuuksien edetä oman alansa ammatillisiin opintoihin vahvistaminen. Tavoitteena oli, että koulutuksen jälkeen osallistujilla olisi valmiudet suorittaa ammatilliseen tutkintoon johtava koulutus, johon heidän kielitaitonsa, opiskelunvalmiutensa sekä tietotekniset taidot ovat riittävät. Lisäksi heidän tietonsa kouluttautumisesta Suomessa on lisääntynyt ja uravalinta selkiytynyt.

Koulutus toteutettiin non-stop-tyyppisesti, eli jokainen asiakas pystyi aloittamaan sen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti. Koulutuksen sisältö räätälöitiin jokaiselle erikseen, jolloin sen kesto vaihteli 30 päivästä maksimissaan 120 päivään. Koulutukseen ei ollut kielitaitovaatimuksia ja tarpeen mukaan koulutusta tulkattiin osallistujien äidinkielelle. Hyväksi käytännöksi osoittautuivat myös niin kutsutut kieliavustajat.

Koulutus toteutettiin käytännönläheisesti siten, että luokkamuotoista opetusta oli korkeintaan kolme tuntia päivässä. Koulutuksen aikana osallistujat saivat tarpeidensa mukaan opetusta muun muassa alakohtaisesta suomen kielestä, tietotekniikasta ja itsenäisen opiskelun taidoista. Lisäksi he saivat tietoa ja kokemusta suomalaisesta koulutusjärjestelmästä ja eri aloista niin kutsuttujen opiskelukokeilujen kautta. Näissä kokeiluissa osallistujille järjestettiin mahdollisuus seurata ja osallistua toivomansa alan koulutukseen 1-5 päivän ajan. Opiskelukokeilut ovat koulutuskokeiluja kevyempi vaihtoehto ja ne toteutettiin osana Kohti ammatillista koulutusta.



Kohti ammatillista koulutusta (KOHTA) -työvoimakoulutuksen aikana osallistujien koulutustavoitteet kirkastuivat; neljän osallistujan kohdalla todettiin tarve suorittaa vähäisen pohjakoulutuksen vuoksi suomalainen peruskoulu ennen tutkintotavoitteiseen koulutukseen hakeutumista. Ammattiopintoihin valmistaviin opintoihin hakeutui neljä asiakasta. Ammattioppilaitosten perus- ja ammattitutkintoihin pääsi seitsemän asiakasta, joista kuusi aloitti opinnot. Ammattikorkeakoulussa opinnot aloitti yksi asiakas ja yliopistossa yksi asiakas. Näiden lisäksi seitsemän asiakasta suuntautui opintojen sijaan työelämään. Kaksi osallistujaa ei löytänyt koulutuksen jälkeen koulutus- tai työpaikkaa. Lisäksi seitsemän hankkeen asiakasta jatkaa koulutuksessa hankkeen päättymisen jälkeen, sillä kehitetty koulutustuote todettiin niin tarpeelliseksi ja vaikuttavaksi, että Pohjois-Karjalan TE-toimisto toteutti palvelua vuonna 2017-2018 kansallisella rahoituksella Kiteellä, Lieksassa ja Joensuussa, jossa koulutus jatkuu myös vuonna 2019.

### **2.11 Uudenlaiset palvelut ja toimintatavat**

Hankkeen aikana kehitettiin ja kokeiltiin erilaisia toimintatapoja ja palveluita hankkeen asiakkaiden työllistymisen tueksi.

Hankkeen keskeinen tavoite oli kehittää työhönvalmennuspalvelua tukemaan kuntouttavassa työtoiminnassa olevien ihmisten koulutus- tai työllistymistavoitteiden toteutumista sekä maahanmuuttajataustaisten ihmisten työllistymistä. Lisäksi tavoitteena oli kehittää ja kokeilla palveluja, jotka tukisivat hankkeen asiakkaiden työllistymistä.

#### Toimintatapoja:

KAIKU-hankkeen toiminnan lähtökohtana on ollut toimintaan osallistuvien ihmisten toimijuuden vahvistaminen. Suurin osa työllistymistä tukevista palveluista on asiakaslähtöisiä, mutta silti esimerkiksi kuntouttavasta työtoiminnasta vain kymmenesosa siirtyi kohti työllistymistä tai koulutusta vuonna 2013 Joensuussa. Työhönvalmennus toteutettiin KAIKUssa tuetun työllistymisen menetelmällä (Supported Employment) ja ratkaisukeskeisiä työmenetelmiä käyttäen.

Tuetun työllistymisen menetelmä tarkoittaa tiivistettynä sitä, että ihminen on mukana palvelussa työllistymisen tai koulutukseen pääsemisen vuoksi, ei kuntoutumisen takia. Työhönvalmennusta ohjaa ajatus, että asiakas tarvitsee ansiotyötä tai tutkintotavoitteisen opiskelupaikan, ei pitkää kuntoutumisen palvelupolkua tai työllistymiskelpoisuuden arviointia. Tämä ajatus selkeyttää työhönvalmennusta ja ohjaa pitämään toiminnan olennaisissa asioissa.



Tuetun työllistymisen mallissa on vahva arvopohja ja sen keskeisiä arvoja ovat asiakkaan yksilöllisyyden tunnistaminen, itsemääräämisoikeuden toteuttaminen ja ajankäytön kunnioittaminen. Ratkaisukeskeisen ohjauksen perusajatuksena on, että ihminen tietää itse ratkaisun omiin ongelmiinsa. Hän ei vain välttämättä tiedä, että tietää. Toisaalta ratkaisukeskeiseen työtapaan kuuluu se, ”ettei korjata sitä mikä ei ole rikki, vaan tehdään lisää sitä, mikä toimii”. Näiden arvojen ja periaatteiden pohjalta KAIKUn työhönvalmennukseen muotoutui muutamia hyviä käytänteitä ja periaatteita, joiden avulla pystyimme varmistamaan, että asiakkaan ääni tulee kuuluvaksi ja että työhönvalmennuksella tavoitellaan asiakkaan tavoitteita.

### Vapaaehtoisuus

Keskeinen asia tuetun työllistymisen mallissa sekä ratkaisukeskeisessä työtavassa on se, että palveluun mukaan tulevan ihmisen pitää aidosti saada itse päättää haluaako hän osallistua palveluun. KAIKUn työhönvalmennuksessa asiakas kutsuttiin tutustumiskäynnille, jonka aikana hänelle kerrottiin palvelusta mahdollisimman konkreettisesti sekä kysyttiin hänen omia toiveitaan palvelun suhteen. Tutustumiskäynnillä ei kysely asiakkaan tietoja tai taustoja, vaan keskityttiin varmistamaan, että hän saa tietoa siitä, millaisesta palvelusta on kyse, jotta pystyy arvioimaan voisiko siitä olla hänelle hyötyä. Jotta asiakkaalla olisi mahdollisuus miettiä ja punnita palvelun sopivuutta itselleen, ei päätöstä palveluun mukaan tulemisesta tehty tutustumiskäynnin yhteydessä, vaan työhönvalmentaja soitti asiakkaalle seuraavana päivänä ja kysyi hänen päätöstään. Päätöksen ollessa myönteinen, työhönvalmentaja varasi asiakkaalle tapaamisajan viikon sisälle.

### Tietojen siirto

Perinteisesti työllistymispalvelut alkavat sillä, että palvelun toteuttaja saa tiedot asiakkaan historiasta lähettävältä taholta. KAIKUssa toimittiin toisin; asiakkaan historiaa ei kysytty kolmansilta osapuolilta, vaan asiakas kertoi sen, mitä koki itse merkitykselliseksi. Näin varmistettiin kaksi asiaa; työhönvalmentajalla oli helpompi kohdata asiakas ilman ennakkokäsityksiä ja hänen oli helpompi kuulla, mikä asiakkaalle on merkityksellistä. KAIKUn aikana meiltä kysyttiin useita kertoja mistä voimme olla varmoja, että tiedämme kaikki työllistymisen esteet. Emme voineetkaan olla. Käytäntö kuitenkin osoitti, että ihmiset kertoivat hyvin rehellisesti ne asiat, jotka oikeasti oli ratkaistava ennen työllistymistä. Nämä asiat olivat usein sellaisia, joita ei perinteisesti kirjata mihinkään asiakastietojärjestelmiin, kuten lastenhoitopaikan saaminen. Se, että tietoja ei kysytty liittyä myös ratkaisukeskeisen työtavan periaatteeseen ”Älä korjaa sellaista mikä ei ole rikki”.

### Tavoiteportaati

Asiakkaan äänen kuuluville saaminen on sekä tuetun työllistymisen mallin että ratkaisukeskeisen työmenetelmän keskeisiä tavoitteita. Tämä on myös työhönvalmennuspalvelussa tärkein ja keskeisin työvaihe. Jos asiakkaan ääntä ei saada palvelun alussa kuuluville, voi koko palvelu ohjautua väärille urille. Jotta KAIKUn työhönvalmennuksessa pystyttiin kuulemaan aidosti asiakkaan ääntä, otettiin käyttöön tavoiteportaati (goalng) työmenetelmänä. Niiden ideana on, että kynä on asiakkaan kädessä ja työhönvalmentaja auttaa häntä oivaltamaan ratkaisukeskeisiä kysymyksiä esittäen omat toiveensa ja tavoitteensa. Lisäksi tavoiteportaati konkretisoivat tavoitteen saavuttamisen hyödyt ja sen, mitä kaikkea ihminen on jo tehnyt. Tavoite puretaan osatavoitteiksi, joiden saavuttamiseksi tehdään toimintasuunnitelma. Lisäksi tavoiteportaisiin kirjataan ylös asiakkaan toive siitä, millaista tukea hän työhönvalmentajalta toivoo. Näin varmistetaan, ettei asiakasta turhaan ”ylipalvelu” ja toisaalta hän saa tarvitsemansa määrän tukea. Keskeinen asia tavoiteportaissa on se, että ne ovat aina asiakkaan itsensä laatimat, kynä on hänen kädessään ja käytetyt sanat ovat hänen sanojaan.

Tavoiteportaiden käyttäminen edellyttää työhönvalmentajalta vahvaa ratkaisukeskeisen ohjauksen osaamista sekä uskallusta tehdä asioita toisin. Tavoiteportaita tehdessä valmentajan täytyy luottaa ja uskoa asiakkaan kykyihin eikä hän voi ”piiloutua” asiantuntijarooliin taakse, joka kirjaa ylös ohjauskeskustelua. Tavoiteportaita tehdessä valmentajalla ei ole laisinkaan kynää.

### Tasavertaisuuden vahvistaminen vuorovaikutuksessa ja fyysisessä ympäristössä

Asiakkaan toimijuuden tukemisen perusta on tasavertainen kohtaaminen ja vuorovaikutus. Näitä voidaan kuitenkin tukea myös fyysisellä ympäristöllä. KAIKUssa työtä hakevia asiakkaita pyydettiin mukaan palvelujen kehittämiseen ja hankkeen toiminnan kuvaukseen kertomalla oman tarinansa. Asiakkaat osallistuivat näihin tilaisuuksiin aktiivisesti. Hankkeissa on tapana järjestää erilaisia seminaareja sidosryhmille ja yhteistyökumppaneille ja vasta hankkeen loppupuolella ymmärsimme, kuinka merkittävää olisi ollut järjestää näitä myös hankkeen asiakkaille. Yhden seminaarin hankkeen asiakkaille järjestimme, jonka teemana oli KAIKUn palveluiden arviointi. Seminaari oli erittäin merkittävä sekä hankkeen työntekijöille että siihen osallistuneille asiakkaille. Näitä kannattaa ehdottomasti järjestää tulevissa työllistymistä tukevilla hankkeissa, sillä ne vahvistavat hyvin konkreettisesti tasavertaisuutta ja tukevat yhteistä kehittämistä.

Fyysisellä ympäristöllä on todettu olevan suuri merkitys ihmisten hyvinvointiin ja muun muassa luovuuteen. Samoin sillä voidaan ylläpitää tai luoda erilaisia valta-asetelmia. Perinteisin näistä on se, että ammattilainen istuu pöydän toisella puolella ja asiakas toisella. Tämä on kuitenkin helppo murtaa käyttämällä pyöreitä pöytiä. KAIKUssa hankittiin asiakkaitaan pyöreä pöytä ja nojatuolit. Toimitiloihin aulaan hankittiin sohva ja pannaostettiin siihen, että jokainen työntekijä tervehtii aulassa odottavaa ihmistä. Myös kahvi- ja teetarjoilua

kokeiltiin, mutta sitä ei saatu käytännössä toimimaan. Asiakkaiden antaman palautteen perusteella ”on helppo tulla ja mukava tunnelma”.

### Työhönvalmennuksen toteuttaminen

Aikaisemmin kuvattiin työhönvalmennuksen perustuvan tuetun työllistymisen malliin ja ratkaisukeskeiseen työotteeseen. Näiden lisäksi työhönvalmennus-palvelua on tarkasteltu asiakkaan näkökulmasta Pohjois-Karjalan ELY-keskuksen KoordiPOK-hankkeen toteuttaman Asiakaslähtöinen prosessivalmennus verkostoille -valmennuksen aikana. Valmennuksessa perehdyttiin lean-työkaluihin, joiden avulla esimerkiksi KAIKUN koulutukseen ja työhön valmentavaa kuntouttavaa työtoimintaa kehitettiin yhdessä Siunsoten, Joensuun kaupungin, Pohjois-Karjalan TE-toimiston ja yhdistysten kanssa. Asiakaslähtöinen prosessivalmennus verkostoille toteutettiin 2016 -2017 ja kehittämistyötä jatkettiin monitoimijaisesti kesään 2018. Tämän kehittämistyön tuloksena esimerkiksi asiakkaiden jonotusajat työhön ja koulutukseen valmentavaan kuntouttavaan työtoimintaan puolittuivat ja asiakkaiden saaman

työhönvalmennuksen ansiosta kuntouttavan työtoiminnan jaksot lyhenivät merkittävästi. Käytännössä työhönvalmennuspalvelua varten työhönvalmentaja varaa kalenteriin joka viikolle ”akuutit asiakasasiat” -aika, jolloin asiakkaat pääsevät tapaamaan työhönvalmentajaa vähintään viikon sisällä yhteydenotosta akuuteissa tilanteissa. Työhönvalmennusta toteutetaan tavoitteellisesti edellä mainitun tavoiteportaiden ja toimintasuunnitelman avulla siten, että jokaisella tapaamisella on teemansa. Työhönvalmentaja varmistaa jokaisen tapaamisen lopuksi, millaista hyötyä tapaamisesta oli asiakkaalle ja he sopivat seuraavan tapaamis- tai soittoajankohdan. Keskeistä on, että asiakas tietää mitä tehdään seuraavaksi, kuka tekee ja milloin jatketaan yhdessä. Vaikka asiakkaan toimijuutta tuetaan kaikin mahdollisin tavoin, on työhönvalmentajan vastuulla tarkistaa, että pysytään aikataulussa ja sovitut asiat tulevat tehdyksi.

Ratkaisukeskeinen työote ei siis tarkoittanut KAIKUN työhönvalmennuksessa erilaisten ratkaisujen esittämistä asiakkaalle, vaan sitä, että asiakkaan ääni nostettiin kuuluville ja asiakasta tuettiin oivaltamaan omat tavoitteensa ja omat voimavaransa niiden saavuttamiseksi.

Edellä esitetyistä syistä KAIKUN työhönvalmennusta ei ole kuvattu organisaatiolähtöiseksi prosessiksi, sillä työhönvalmennuksen sisältö vaihtelee jokaisen asiakkaan kohdalla. Kaikille yhteiset palvelun kohdat on kuvattu edellä. KAIKUN työhönvalmennus toteutettiin siis tuetun työllistymisen palvelumalliin pohjautuen ratkaisukeskeisin työmenetelmin.



Palveluita:

### **Kunnon alkuun**

Tavoitteena oli tukea kuntouttavasta työtoiminnasta kohti työllistymistavoitetta lähtevien asiakkaiden itsetuntoa ja -tuntemusta. Kunnon alkuun -palvelun sisältöä muokattiin vastaamaan hankkeen asiakkaiden tarpeita. Rinnakkaishankkeen kautta hankittuun työvoimakoulutukseen osallistui kymmenen hankkeen asiakasta, jotka kaikki olivat naisia. Osallistuneiden palaute koulutuksesta oli positiivista, mutta se ei vastannut sille asetettuihin tavoitteisiin. Itsetuntemuksen ja -tunnon tarkastelun ja vahvistamisen sijaan koulutuksessa keskityttiin osallistujien fyysisen hyvinvoinnin edistämiseen ja erilaisten liikuntamuotojen kokeilemiseen. Kunnon alkuun -työvoimakoulutus jäi KAIKU-hankkeen työhönvalmennuksen näkökulmasta irralliseksi palveluksi eikä hankkeen ja koulutuksen toteuttajan välinen yhteistyö toiminut toivotulla tavalla. Koska palvelu ei vastannut sille asetettuja tavoitteita, ei sitä hankittu uudestaan.

### **Työelämälähtöinen suomen kielen valmennus**

Työelämälähtöinen suomen kielen valmennuksen tavoitteena oli koulutukseen osallistuvan maahanmuuttajan työtehtävissä tarvitseman kielitaidon kehittyminen ja nopea työllistyminen. Työssä tarvittavan kielitaidon kehittyessä myös työnantajan kynnys työllistää madaltuu.

Työelämälähtöisen kielivalmennuksen ideana oli kielitaidon kehittämisen tukeminen erityisesti niillä osa-alueilla, jotka työnantaja määrittelee työntehtävien onnistumisen kannalta keskeisimmäksi. Työnantajien kuvailemat tarpeet sovitetaan yhteen kieltä oppivan henkilön kielitaitoon ja näiden pohjalta räätälöidään hänelle yksilöllinen koulutussuunnitelma kielen oppimiseksi.

Työelämälähtöinen suomen kielen valmennus toteutetaan työpaikalla kerran viikossa tunnin ajan, jonka lisäksi suomen kielen opettaja ohjeistaa kieltä oppivan harjoittelemaan itsenäisesti kaksi tuntia viikossa. Valmennuksen keston on keskimäärin 15 tuntia opiskelua työpaikalla ja 30 tuntia itsenäistä opiskelua. Tyypillisimmin kielivalmennus on toteutettu työpaikalla, jolloin maahan muuttanut opiskelija pääsee heti käyttämään kieltä työkavereidensa tai asiakkaiden kanssa. KAIKUssa työelämälähtöiseen suomen kielen valmennukseen ei ollut kielen lähtötaaso vaatimusta, vaan sitä toteutettiin aina, kun asiakas oli työllistymässä



tai hänellä oli esimerkiksi työkokeilun jälkeen mahdollisuus työllistyä. Lisäksi hankkeen aikana todettiin, että työelämälähtöinen kielivalmennus on erittäin vaikuttava palvelu myös oppisopimuskoulutusta suorittaville. Joustava ja käytännönläheinen kielivalmennus sopii kaikille ammattialoille.

Koulutuksen hankinta toteutettiin siten, että Kaiku-hanketta hallinnoiva Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry hankkii koulutuksen turvapaikanhakijoille, koska he eivät voi osallistua työvoimakoulutukseen. Tällöin turvapaikanhakijan ei tarvitse odottaa oleskeluluvan saamista päästäkseen koulutukseen. Oleskeluluvan saatuaan hän voi jatkaa keskeytyksettä samassa koulutuksessa. TE-toimiston asiakkaille Työelämälähtöistä suomen kielen valmennusta hankittiin rinnakkaishankkeen kautta. Palvelun toteuttaja kilpailutettiin yhteiskilpailutuksena ja toteuttajaksi valittiin Pohjois-Karjalan koulutuspalvelu OY (Riveria). Työelämälähtöisen suomen kielen valmennusta kehitettiin koko sen toiminnan ajan Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen KAIKU-hankkeen, Pohjois-Karjalan ELY-keskuksen ja TE-toimiston, Pohjois-Karjalan koulutuspalvelun sekä palveluun osallistuneiden asiakkaiden ja työnantajien kanssa.

### **Tulokset**

- kielitaito on kehittynyt kaikilla valmennukseen osallistuneille työnantajien mukaan erittäin paljon
- opiskelijat ovat oppineet työssä käytettävän suomen kielen
- tapauksissa, joissa työkokeilu johti työsopimukseen, työnantajat arvioivat suomen kielen koulutuksen vaikuttaneen erittäin paljon rekrytointipäätökseen
- Työelämälähtöisen suomen kielen valmennukseen osallistui 29 ihmistä

### **Tuettu työnetsintä**

KAIKU-hankkeen asiakastyössä nousi tarve työnetsintään keskittyvästä palvelusta asiakkaiden edettyä kuntouttavasta työtoiminnasta lähelle avoimille työmarkkinoille työllistymistä.

Hankkeen asiakkaille hankittiin aluksi rinnakkaishankkeen kautta TyöhönKoutsaus-palvelua, jonka Pohjois-Karjalan ELY-keskus oli hankkinut TE-toimiston asiakkaille. Palveluun ohjautui viisi asiakasta, mutta heille palvelusta ei ollut lisäarvoa; he eivät päässeet palvelun aikana työhaastatteluihin eivätkä työllistyneet.

Tarvittavan työnetsinnän palvelua kehitettiin kokemusten perusteella yhteistyössä hankehenkilöstön sekä Pohjois-Karjalan TE-toimiston ja ELY-keskuksen kanssa ja syntyi Tuettu työnetsintä-palvelu, jonka Pohjois-Karjalan ELY-keskus kilpailutti ja sitä hankittiin KAIKUn asiakkaille rinnakkaishankkeen kautta. Palvelun tuottajana toimi Valmennuskeskus Public. Tuettuun työnetsintään osallistui 19 asiakasta, joista kaksi työllistyi. Palvelu ei vastannut sille asetettuihin tavoitteisiin, vaikka sitä kehitettiin aktiivisesti koko sen toiminnan ajan.

Kokemusten mukaan KAIKUn asiakkaat olisivat tarvinneet vahvemmin tuettua ja koordinoitua palvelua. Tuettu työnetsintä -palvelussa KAIKUn kokemusten mukaan täytyy työnetsijän pitää prosessi intensiivisenä ja varmistaa itse jokainen prosessin vaihe. Vaikka palvelu ei vastannut sille asetettuja tavoitteita, todettiin sille olevan kuitenkin suuri tarve; kuntouttavasta työtoiminnasta lähteneet asiakkaat tarvitsevat vahvaa tukea löytääkseen työpaikan avoimilta työmarkkinoilta.

### **Kohti ammatillista koulutusta**

Kohti ammatillista koulutusta -palvelun tarve nousi esiin KAIKU-hankkeen asiakastyössä. Palvelu kehitettiin yhteistyössä hankkeen henkilöstön, Pohjois-Karjalan TE-toimiston ja ELY-keskuksen sekä hankkeen asiakkaiden kanssa. Palvelu hankittiin rinnakkaishankkeen kautta ja sen kilpailutuksesta vastasi Pohjois-Karjalan ELY-keskus.

Kohti ammatillista koulutusta (KOHTA) todettiin jo hankkeen aikana erittäin tarpeelliseksi ja sille asetettuihin tavoitteisiin vastaavaksi palveluksi, minkä vuoksi Pohjois-Karjalan TE-toimisto hankki sitä kansallisella rahoituksella vuosina 2017-2018 asiakkailleen Kiteellä, Lieksassa ja Joensuussa, missä koulutus jatkuu myös vuonna 2019.

### **Tulokset**

- Kohta-koulutukseen osallistui 33 KAIKUn asiakasta
- 48 % Kohta-koulutukseen osallistuneista KAIKUn asiakkaista aloitti tutkintotavoitteisen koulutuksen ja 27 % työllistyi. Kohta koulutus jatkuu TE-toimiston palveluna ja siinä jatkaa 7 ihmistä
- Kohta-koulutus vastaa hyvin sille asetettuja tavoitteita maahanmuuttaneiden ihmisten valmiuksien kehittämistä siten, että he pääsevät tutkintotavoitteisiksi opiskelijoiksi.

### **Yrittäjävalmennus**

Yrittäjävalmennukselle, joka ei vaadi hyvää suomen kielen taitoa ja joka antaa valmiuksia osallistua suomen kielisiin yrittäjävalmennuksiin, -koulutuksiin ja -neuvontaan, todettiin tarve TE-toimistossa ja hankkeen asiakastyössä. Matalan kynnyksen yrittäjävalmennuksen palvelukuvaus kehitettiin yhteistyössä hankkeen henkilöstön, Pohjois-Karjalan TE-toimiston ja ELY-keskuksen sekä yritysneuvojen kanssa. Palvelu hankittiin rinnakkaishankkeen kautta ja sen kilpailutti Pohjois-Karjalan ELY-keskus. Toteuttajaksi valittiin Anakom Oy.

Yrittäjävalmennus ei vastannut täysin sille asetettuihin tarpeisiin, eikä valmennuksen kehittäminen onnistunut KAIKU-hankkeen toiminnan aikana. Kuitenkin valmennukselle oli suuri tarve, joten se toteutettiin kolme kertaa hankkeen aikana.

### 3. Välittömät tulokset ja niiden vaikutukset

#### Toimintamallin kehittäminen ja juurruttaminen

Työhön ja koulutukseen valmentava kuntouttava työtoiminta -palvelu on juurtunut osaksi Joensuun kaupungin työllisyyspalveluita.

#### Työtä hakevat asiakkaat

Työttömiä työnhakija -asiakkaista osallistui hankkeen toimintaan 262. Heistä 74 aloitti hankkeen ollessaan kuntouttavassa työtoiminnassa tai etsiessään kuntouttavan työtoiminnan paikkaa yhdistyskentältä. Heidän lisäksi työhönvalmennukseen osallistui 68 henkilöä, joilla työllistymisen esteet johtuivat maahan muuttamiseen liittyvistä asioista, kuten heikosta kielitaidosta, tunnistamattomasta ammatillisesta osaamisesta tai puuttuvasta ammatillisesta osaamisesta. Heistä **44 % työllistyi avoimille työmarkkinoille tai aloitti tutkintotavoitteisen koulutuksen.**

Lisäksi hankkeen toimintaan osallistui 120 turvapaikanhakijaa. Heidän työllistymisen esteinä ovat olleet muun muassa työllistymistä tukevien palveluiden puute, sillä he eivät ole TE-toimiston tai kuntien työllisyyspalveluiden asiakkaita. Lisäksi suurella osalla suomen kielen taito on heikko tai sitä ei ole ollenkaan. Turvapaikanhakijoista 25 % työllistyi avoimille työmarkkinoille ja 2% aloitti tutkintotavoitteisen koulutuksen.

#### Yhdistystoimijat

Yhdistystoimijoita osallistui hankkeen toimintaan 120. Heistä suurin osa osallistui hankkeen järjestämiin koulutuksiin tai neuvontaan ja 34 yhdistystä tarjosi kuntouttavan työtoiminnan tehtäviä, työkokeilupaiikkoja tai palkkatuettua työtä hankkeen työnhakija-asiakkaille. Näistä 13 yhdistyksessä työnhakija-asiakkaat suorittivat osatutkintoja, opinnollistamista tai tutkintotavoitteiseen koulutukseen liittyviä työssäoppimisjaksoja.

Koulutusten kautta yhdistystoimijoiden osaaminen lisääntyi seuraavista teemoista:

- kuntouttava työtoiminta ja sen järjestäminen
- työkyky ja sen havainnointi
- velkaantuminen ja velkaantuneen ihmisen tukeminen asian selvittämisessä
- osallisuus
- ratkaisukeskeinen ohjaus
- selkokieli asiakastyössä

Yhdistyskohtaisen neuvonnan kautta yhdistykset kehittivät toimintaansa niin, että ne pystyivät tarjoamaan kuntouttavan työtoiminnan tehtäviä tai mahdollisuuden suorittaa osatutkintoja kuntouttavan työtoiminnan tai palkkatukityöjakson aikana.

KAIKU-hanke koordinoi myös yhdistysverkostoa, johon osallistui 34 yhdistystä. Verkoston tarkoituksena oli kehittää ja vaikuttaa yhdistysten rooliin kuntouttavan työtoiminnan tehtävien tarjoajana. Näin verkoston toiminta painottui vuosiin 2015 – 2017. Verkoston toiminnan kautta varmistettiin kuntouttavan työtoiminnan tehtävien tarjoamisesta yhdistyksille maksettava korvaus. Lisäksi verkoston lausunto yhdistysten roolista kuntouttavan työtoiminnan tehtävien tarjoajana ilman, että ne ovat yksityisiä sosiaalipalvelujen tuottajia, mahdollisti edellä kuvatun työhön ja koulutukseen valmentavan kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen yhdistyskentällä -toimintamallin syntymisen.



#### 4. Toiminnan jatkuvuus ja tulosten hyödyntäminen

##### Toimintamalli

KAIKU-hankkeessa luotiin toimintamalli työhön ja koulutukseen valmentavasta kuntouttavasta työtoiminnasta, jossa yhdistysverkosto tarjoaa työtoimintapaikan. Toimintamallin juurruttaminen aloitettiin jo hankkeen toiminnan aikana. Toimintamallin mukainen toiminta aloitettiin Joensuun kaupungin ja Pohjois-karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen kehittämiskumppanuussopimuksella helmikuussa 2017. Kehittämiskumppanuuden aikana Joensuun kaupunki vastasi kokonaisuudessaan kustannuksista ja Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys vastasi 60 asiakkaan työhön ja koulutukseen valmentavan kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä kahden sosiaaliohjaajan resurssein. Toimintaa kehitettiin vuosien 2017 ja 2018 aikana KAIKU-hankkeen toiminnan kokemusten kautta ja Joensuun kaupunki totesi toimintamallin vastaavan niin hyvin työllistymisen tukemisstrategiaansa, että toimintamalli, eli työhön ja koulutukseen valmentava kuntouttava työtoiminta järjestökentällä -palvelu kilpailutetaan seuraaville vuosille. **Toimintamalli on näin juurtunut osaksi Joensuun kaupungin työllistymistä tukevaa toimintaa, joka vastaa jatkossa siitä aiheutuvista kustannuksista.**

##### Työelämälähtöinen suomen kielen valmennus

Työelämälähtöisestä suomen kielen valmennuksesta hyötyvät sekä työnhakijat että työnantajat. Valmennukseen osallistuneista ihmisistä yli 48 % työllistyi avoimille työmarkkinoille ja 21 % aloitti tutkintotavoitteisen koulutuksen, joten sen vaikuttavuus on korkea.

Työelämälähtöinen suomen kielen valmennus sopii työllistymisen tueksi kaikille asiakkaille, heidän kielitaitotasostaan riippumatta. Palvelua voi hyödyntää myös osana kotoutumispalveluita sekä tukemaan oppisopimuskoulutuksen suorittamista. Työelämälähtöinen suomen kielen valmennus oli kehittämis- ja rinnakkais-hankkeiden henkilöstön arvion mukaan onnistunein kehitetty ja kokeiltu palvelu.

##### Kohti ammatillista koulutusta

Kohti ammatillista koulutusta -työvoimakoulutus jatkuu Joensuussa TE-toimiston palveluna ainakin vuoden 2019 ajan. Palvelu on siirrettävissä myös muiden TE-toimistojen alueelle, ja siitä hyötyvät sellaiset maahanmuuttajataustaiset asiakkaat, jotka haluavat suorittaa tutkintotavoitteisen koulutuksen, mutta joiden kielitaito, itsenäisen opiskelun taidot tai tietotekniset taidot eivät vielä tähän riitä.

##### Yrittäjävalmennus

Yrittäjävalmennukselle, jossa ei ole kielitaitovaatimuksia, on suuri tarve. Kaiku-hankkeen aikana kehitetty ja kokeiltu yrittäjävalmennus ei vastannut vielä sille asetettuja tavoitteita. Jatkossa palvelussa tulisi keskittyä

enemmän yrittäjyyden kokeiluihin (pop up -yrittäjyys) sekä suomalaiseen yrittäjyyteen tutustumiseen (vierailut, yrittäjämentorit) ja vähemmän luokkamuotoiseen työskentelyyn. Valmennuksen tavoitteiden saavuttamiseksi on tärkeää, että osallistujilla on tarpeen mukaan tulkki käytössään.

### **Tuettu työnetsintä**

Tuetulle työnetsinnälle, jossa asiakkaan omatoimisuudelle ja työllistettävyydelle ei aseteta ennalta vaatimuksia, on suuri tarve. Kaiku-hankkeen aikana kehitetty ja kokeiltu tuettu työnetsintä -palvelu ei vastannut vielä sille asetettuja tavoitteita. Tuettua työnetsintää toteutettiin pienimuotoisesti osana KAIKUn työhönvalmennusta ja se todettiin vaikuttavaksi. Keskeistä on, että palvelu toteutetaan intensiivisesti ja ihminen saa tarvitsemansa määrän tukea ja apua työnetsintään. Kokemuksen mukaan työpaikat ovat niin sanotusti piilotyöpaikkoja, jotka täytyy räätälöidä vastaamaan työnhakijan osaamista ja taitoja. Palvelun asiakkaat tarvitsevat konkreettista tukea esimerkiksi työnhakuasiakirjojen tekemisessä, työnantajien kontaktoinnissa, työhaastattelujen harjoittamisessa, työn aloittamisessa ja sähköpostin käytössä. Palvelulle on suuri tarve ja se sopii etenkin ihmisille, joilla on osatyökykyisen palkkatuki käytössään.

### **Ratkaisukeskeinen työhönvalmennus**

KAIKU-hankkeen työhönvalmennus toteutettiin tuetun työllistymisen työhönvalmennus -mallin mukaisesti ratkaisukeskeisellä työtavalla. Työhönvalmennuksen periaatteita olivat:

- 1) Työllistymiseen keskittyminen
- 2) Osallistuminen on vapaaehtoista
- 3) Työllistymistä kohti edetään ripeästi, ei pitkiä jaksoja samassa paikassa
- 4) Asiakkaan omia valintoja ja toiveita kunnioitetaan
- 5) Tuki yksilöllistä ja kestoa ei ole rajoitettu
- 6) Yhteistyötä tehdään tiiviisti eri tahojen kanssa -> palvelut yhtäaikaaisesti
- 7) Taloudellista etua koskeva neuvonta ja ohjaus sisältyy palveluun (Bond 2004).

Ratkaisukeskeisyys tarkoitti nimenomaan asiakkaan toimijuuden korostamista ja hänen tavoitteidensa ja voimavarojensa kirkastamista. Vaikuttavaksi tavoitteen asettamisen ja seurannan välineeksi todettiin tavoiteportaatt (goalring), jotka jokainen asiakas teki asiakkuuden aluksi.

Ratkaisukeskeistä, tuetun työllistymisen työhönvalmennusta voidaan toteuttaa kaikissa hankkeissa ja yksiköissä, jotka järjestävät työhönvalmennusta. Toimintamallin käyttöönotto vaatii työhönvalmentajien ja työnhakijoiden osaamisen kehittämistä sekä vahvaa sitoutumista periaatteisiin sekä uskoa asiakkaiden mahdollisuuksiin työllistyä.

## 5. Maantieteellinen alue ja kohderyhmien tavoittaminen

Hanketta toteutettiin Joensuun ja Kontiolahden alueella suunnitellusti.

Hankkeen suunniteltu kohderyhmä saavutettiin.

Hanke laajeni vuonna 2016 tukemaan myös maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden työllistymistä. Maahanmuuttajien työllistymisen tukemista toteuttivat työhönvalmentaja ja kotovalmentaja, eli hankkeen henkilöstö kasvoi kahdella työntekijällä.

## 6. Numeeristen tavoitteiden saavuttaminen

Kaikki numeeriset tavoitteet saavutettiin ja ylitettiin (taulukko 1).

Arvioitava asia	Tavoitemäärä	Saavutettu määrä
Yritykset, jotka mukana hankkeessa	10	28
Hankkeeseen osallistuneiden henkilöiden määrä (työnhakijat)	150	262
Lähiopetuspäiviä	500	yli 500
Tukityöllistämispäiviä	7 371	10 600

Taulukko 1. KAIKU-hankkeen numeeriset tavoitteet ja niiden saavuttaminen

## 7. Numeeriset tavoitteet hankkeen toteuttamisen näkökulmasta

Asetetut numeeriset tavoitteet ohjasivat vähäisesti hankkeen toimintaa ja niiden lisäksi asetettiin useita muita indikaattoreita. Näitä olivat muun muassa työnantajien kontaktointien määrä, asiakkaiden työllistymisten määrä, asiakkaiden tutkintotavoitteisen koulutuksen aloittajien määrä, asiakasmäärä/valmentaja ja asiakkuuden kesto päivinä. Lisäksi kehittämistyön tukena käytettiin indikaattoreina asiakkaiden palveluun odotusaikaa sekä asiakkaan ja valmentajan tapaamisten määrää.

## 8. Tuensaajan hanketyön ja hankkeen sisällön mukaisen osaamisen kehittyminen

KAIKU-hanke kartutti Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen osaamista ESR-rahoitteisen hankkeen hallinnoinnista, maksatushakemusten tekemisestä, rinnakkaishankkeen kanssa tehtävästä yhteistyöstä sekä kilpailuttamisesta.

KAIKU-hankkeen toiminnan myötä Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen osaaminen lisääntyi kaikissa hankkeen sisällön mukaisissa teemoissa, kuten kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä yhdistyskentällä ja sen aikana toteutetusta työhönvalmenuksesta, turvapaikanhakijoiden työllistymisen tukemisesta ja oleskeluluvan saaneiden työllistymisen tukemisesta. Lisäksi osaaminen lisääntyi näiden asiakasryhmien parissa työskentelevien tahojen verkostoitumisen osalta sekä työllistymistä tukevien palveluiden ja toimintamallien kehittämisen osalta.

## 9. Ennakoitujen ja muiden riskien toteutuminen ja niihin reagointi

Ennakoituja riskejä hankkeen hakuvaiheessa olivat:

1. Yhdistysten mukaan saaminen vie odotettua enemmän aikaa
2. Hankkeessa tuotetun kuntouttavan työtoiminnan toimintamallin käyttöönotto vie odotettua pidemmän ajan.

Kumpikaan ennakoituista riskeistä ei toteutunut; yhdistysten mukaan saamiseen panostettiin hankkeen alussa tiedottamisen ja yhdistyksiin jalkautumisen keinoin, mistä johtuen yhdistykset lähtivät erinomaisesti mukaan hankkeen toimintaan. Hankkeessa kehitetty työhön ja koulutukseen valmentavan kuntouttavan työtoiminnan toimintamalli otettiin käyttöön hankkeessa välittömästi toiminnan alettua ja sitä kehitettiin samanaikaisesti asiakastyön kanssa. Toimintamallin juurruttaminen osaksi Joensuun kaupungin toimintaan aloitettiin syksyllä 2016 ja helmikuussa 2017 Joensuun kaupunki solmi Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen kanssa kehittämiskumppanuussopimuksen. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys järjesti työhön ja koulutukseen valmentavaa kuntouttavaa työtoimintaa, jonka resurssit Joensuun kaupunki kustansi. Toimintamallia kehitettiin edelleen KAIKU-hankkeen resurssein ja hankkeessa siirryttiin kehittämään työhönvalmennuksen sisältöä, tuettua työkokeilua, tuettua työnetsintää ja muita työllistymistä tukevia palveluita. Työhön ja koulutukseen valmentava kuntouttava työtoiminta on vuoden 2018 lopulla juurtunut Joensuun kaupungin työllistymistä tukevien palveluiden valikkoon kaupungin kilpailuttaessa palvelun tuottajia vuosiksi 2019 – 2020.



## 10. Ohjausryhmän tuki hankkeelle ja arvio hankkeen toteutuksesta

Ohjausryhmän jäsenet arvioivat hankkeen toimintaa seuraavasti:

- *On tullut todistetuksi, että oikealla resurssilla eli panostamalla saadaan tuloksia aikaan. Peukku!*
- *Tavoitteellista, päämäärätietoista. Asiakkaat ovat tällä kertaa tulleet oikeasti kuulluksi ja tämä on korostunut läpileikkaavana koko hankkeen toiminnassa. Hienoa ja asiantuntevaa työtä!*
- *Hyvin positiivinen yhteistyötä korostava henki!*
- *Paras hanke toistaiseksi, missä olen ollut mukana!*
- *Hyviä kehittämisideoita ja niiden toteutuksia. Hanke on tavoittanut kohderyhmänsä ja päässyt hyvin heidän ”iholle”.*
- *Työnantajien suuntaan uusia näkökulmia.*
- *Kaiku on onnistunut erittäin hyvin! Vaikuttavuus on hyvää, maahanmuuttajien etenemiset positiivisia. Henkilöstön asenne erittäin positiivinen.*
- *On uskallettu tehdä asioita toisin ja se näkyy tuloksissa!*
- *Koko hankkeen ajan tekemisen ja kehittämisen meininki.*
- *Kaikussa todellakin oli kokeilukulttuuri.*
- *Se, että henkilöstö uskoo asiakkaiden mahdollisuuksiin, näkyy myös ulospäin.*

Oman osallistumisen KAIKU-hankkeen toiminnan tukemiseen ohjausryhmän jäsenet kuvailivat olleen näkökulmien tuomista omista viitekehyksistään, aktiivinen keskustelu ja kannanotto, aktiivinen osallistuminen ohjausryhmän työskentelyyn, KAIKU-hankkeen toimivien toimintojen jalkauttamista oman organisaation toimintaan ja antamalla palautetta hankkeen toiminnasta koko toiminta-ajan.

Hankkeen toteuttajan näkökulmasta ohjausryhmän asiantuntevat kommentit ja ohjausryhmän kokouksissa käydyt keskustelut tukivat vahvasti hankkeen toimintaa.

Ohjausryhmän puheenjohtajana toimi palvelujohtaja Tuuli Ollila Siun sote ja varapuheenjohtajana palvelujohtaja Ritva Rusi TE-palvelut sekä jäseninä asiakkuuspäällikkö Riikka Vartianen Joensuun kaupunki, maahanmuuttopäällikkö Mervi Kuiri Joensuun kaupunki, johtaja Ari Kuronen Paiholan vastaanottokeskus, professori Eeva Jokinen Itä-Suomen yliopisto, johtaja Ali Giray Arife Oy, henkilöstöpäällikkö Milla Paasu Kontiolahden kunta, palvelujohtaja Antero Kallinen TE-palvelut, toiminnanjohtaja Leena Knuutila Muisti ry, toiminnanjohtaja Kirsti Kurki ViaDia Joensuu, projektipäällikkö Raisa Lappeteläinen Pohjois-Karjalan ELY-keskus, toiminnanjohtaja Elina Pajula Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys, kehittämispäällikkö Timo Hartikainen Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys, kehittämispäällikkö Johanna Seppänen Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys sekä rahoittajan edustajana Kimmo Kettunen Etelä-Savon ELY-keskus.

## 11. Kohderyhmän palaute

Hankkeen kohderyhmältä saatu palaute on ollut positiivista. Kuntouttavan työtoiminnan aikana työhönvalmennuksen aloittaneet asiakkaat kokivat tärkeimmäksi sen, että työhönvalmentaja oli uskonut heidän mahdollisuuksiinsa, tukenut omien tavoitteiden kirkastamisessa ja oli tukenut heitä kohti tavoitetta. Tärkeiksi asioiksi koettiin myös mahdollisuus suorittaa opintoja yhdistystyön aikana. Myös tiedonsaanti erilaisista mahdollisuuksista ja palveluista koettiin tärkeäksi.

Palautteen keräämiseksi KAIKU-hanke järjesti yhdessä KAJO-keskus-hankkeen kanssa myös asiakasraatitointia. Asiakasraati on keskustelu- ja kehittämisryhmä, jonka tarkoituksena on tuottaa kokemuksellista tietoa ja mielipiteitä työllistymiseen liittyvistä palveluista.

Maahanmuuttaneet asiakkaat kokivat KAIKU-hankkeen olleen heille hyödyllinen; he kokivat tärkeimmiksi hyödyiksi tietämyksen lisääntymisen työhausta sekä työkokeilumahdollisuudet ja työpaikkojen saamisen.

Turvapaikanhakijat kokivat saaneensa KAIKU-hankeesta tietoa suomalaisesta työelämästä, työn hakemisesta, pankkitilin avaamisesta, verokortin hankkimisesta sekä tukea työpaikkojen etsimiseen.

Hankkeen työnhakija-asiakkaista 95 % suosittelisi hankkeen toimintaa muille.

## 12. Tiedotus

Hankkeelle laadittiin heti toiminnan aluksi nettisivut, joiden osoite on [www.pksotu.fi/kaiku](http://www.pksotu.fi/kaiku). Hankkeen ajan-kohtaisia asioita on tiedotettu nettisivuilla.

Hankkeen toiminnasta on tiedotettu myös Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen facebook-sivulla sekä Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen työllisyystoiminnan facebook-sivulla. Lisäksi hankkeen maahanmuuttajataustaisille asiakkaille on oma Kaiku-projectFacebook-sivu.

Hanke on tehnyt säännöllisesti mediatiedotteita ja hankkeen toiminnasta on kerrottu mm. seuraavissa lehdissä:

- KAIKU, Uutta Kaikua sosiaalisen kuntoutumiseen ja työhön kuntoutumiseen, Rätinki 1/2015
- Maailma auki, mutta ei kuitenkaan, Karjalainen 29.11.2015
- Maahanmuuttaneiden työllistymisen tukeminen, Asiantuntija 3/2016
- Osaamista työhönvalmentajan tuella, Työhönvalmennus Extra 15.4.2016, VATES
- Tarjolla osaajia alueen yrityksiin, Neuvokas 5/2006
- Kaiku-hanke toi Katin Työväenyhdistykseen töihin, Viikko Pohjois-Karjala 38/2016
- Parturien sanastolla pääsee alkuun, Karjalainen 14.12.2006

- Ketään ei jätetä (turvapaikanhakijoiden työllistymisen tuki), Talentia 2/2017
- Työtönkin on ihminen, Karjalainen 19.9.2017
- Työllisyyspolitiikassa unohdetaan työttömän ääni, Viikko Pohjois-Karjala, 38/2017
- Työllistymiseen apua suomeksi valmentamalla, Karjalainen 29.8.2018

sekä radiossa projektipäällikön haastattelussa 18.9.2017.

Hankkeesta on tiedotettu myös esitteiden välityksellä, joita on tehty hankkeen toiminnasta ja erilaisista tapahtumista. Esitteitä on jaettu yhteistyökumppaneille, asiakkaille ja potentiaalisille asiakkaille. Lisäksi hankkeen henkilöstö on pitänyt tiedotustilaisuuksia hankkeen toiminnasta sidosryhmille; esimerkiksi TE-toimistojen aamutunneilla, SiunSoten aikuissosiaalityön viikkopalavereissa, Joensuun kaupungin työllisyyspalveluiden viikkopalavereissa, Kontiolahden kunnan työllisyyspalveluissa, SiunSoten kuntouttavan työtoiminnan pajoilla sekä oppilaitoksissa. Lisäksi hanke on järjestänyt infotilaisuuksia asiakkaille esimerkiksi Paiholan vastaanotokeskuksessa, TE-toimistossa, SiunSoten työpajoilla, Kontiolahdella Laiturilla ja kunnantalolla sekä Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen tiloissa.

Hankkeen toiminnasta on kerrottu myös Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen vieraille: VATES-säätiö, Savonlinnan työllisyystoimijat, OrtonPro:lle, Ylä-Femina ja Femina -hankkeiden edustajille, Lieksan kristillisen opiston edustajille, työvalmennuksen erikoisammattitutkinnon opiskelijaryhmälle, Mesvo-hankkeelle. Lisäksi KAIKU-hankkeesta ja sen tuloksista on kerrottu Pohjois-Karjalan alueellisen maahanmuuttoasiain toimikunnan kokouksissa, maahanmuuttaja-hankkeiden tapaamisissa ja seuraavien koulutusten ja seminaarien yhteydessä:

- Karelia ammattikorkeakoulun sosionomi-opiskelijoille 12.10.2017, 28 osallistujaa
- Kunnat, maakunnat ja palvelut ovat muutoksessa. Kuinka käy heikoimmassa asemassa olevien? Kuopio 8.2.2018
- Itä-Suomen yliopisto, Aducaten täydennyskoulutuksessa (*Maahanmuuttajien opinto- ja urapolkujen tukeminen ohjauksessa*) kertomassa hankkeen toimintatavoista kahdelle ryhmälle 22.10.2018 ja 25.10.2018, yhteensä 26 osallistujaa

### 13. Hanke-aineiston säilytys

Hankkeen aineisto säilytetään Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen toimitiloissa lukollisessa arkistossa osoitteessa Rantakatu 23 A 2. krs., 80100 Joensuu (tilanne 31.12.2018). Yhteyshenkilö Piia Heikkinen, piia.heikkinen@pksotu.fi tai 050 542 2206.