

Segmentti A: Työllistymisen kynnyksellä

Asiakkaalla on tutkinto ja ajantasainen osaaminen, ja hän on lähellä työllistymistä. Osaamista voidaan tarvittaessa täydentää kevyillä lisäkoulutuksilla, kuten lupien, korttien, digitaitojen tai lyhytkoulutusten avulla. Taustalla voi olla terveydellisiä haasteita tai työkykyyn liittyviä rajoitteita, mutta ne eivät lähtökohtaisesti estä työllistymistä. Työssä jaksamisen tueksi voidaan kuitenkin tarvita erilaisia tukimuotoja, kuten kuntoutusta, terapiaa, palveluja, apuvälineitä tai stressinhallinnan keinoja.

Hyödynnettävissä voivat olla esimerkiksi työolosuhteiden järjestelytuki, työeläkekuntoutus, tapaturmavakuutukseen perustuva kuntoutus sekä Kelan lääkinnälliset kuntoutuspalvelut. Tarvittaessa voidaan tarjota myös ohjausta koulutus- ja opiskelumahdollisuuksiin. Ohjauksessa painottuvat neuvonta ja tiedon tarjoaminen sekä työkyvyn tukitarpeiden tunnistaminen ja huomioiminen työllistymisen ja työssä pysymisen tueksi.

Palveluohjauksen aikana A-segmentistä asiakkaita on ohjautunut terveydenhuollon palveluihin (mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut, työttömien terveystarkastus, työkyvyn arviointi), kuntoutuspalveluihin (Kelan ammatillinen kuntoutus), työkokeiluun ja työhönvalmennukseen sekä lyhytkorttikoulutuksiin.

Segmentti B: Osaamisen päivittäminen

Asiakkaan osaamisessa voi olla puutteita tai vanhentumista, vaikka käytännön osaamista olisikin kertynyt ilman muodollista koulutusta. Taustalla voi olla myös alanvaihto tai tarve päivittää osaamista terveydellisistä syistä. Työkykyyn voivat vaikuttaa sairaudet tai terveydelliset muutokset, jotka voivat rajoittaa tai muuttaa mahdollisia työtehtäviä.

Keskeinen palvelutarve on osaamisen päivittäminen sekä ohjaus koulutus- ja osaamisen kehittämisen vaihtoehtoihin. Työllistymisen tueksi voidaan tarvita tukea työnhakuun. Lisäksi voi olla tarpeen arvioida työkykyä, työkyvyttömyyttä tai osatyökykyä sekä ohjata terveydenhuollon ja ammatillisen kuntoutuksen palveluihin.

Ennen koulutukseen tai uudelle alalle hakeutumista voidaan hyödyntää esimerkiksi työkykykoordinaattorin, uraohjaajan ja ammatinvalinnanohjauksen palveluja. Ohjauksessa on tärkeää käydä läpi kouluttautumisen vaihtoehtoja sekä tukea asiakkaan motivaatiota opintoihin hakeutumisessa, erityisesti silloin, kun aiemmista opinnoista on kulunut pitkä aika.

Palveluohjauksen aikana B-segmentistä asiakkaita on ohjautunut terveydenhuollon palveluihin (mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut, työttömien terveystarkastus, työkyvyn arviointi), ammatilliseen kuntoutukseen, uraohjaukseen, työhönvalmennukseen, opintoihin sekä työvoimakoulutuksiin.

Segmentti C: Pitkittynyt kiinnittyminen

Asiakkaalla voi olla pitkittynyttä työttömyyttä, haasteita työelämään kiinnittymisessä tai keskeytyneitä opintoja. Työelämään kiinnittymisen tukeminen sekä ammatillisten suunnitelmien selkeyttäminen on keskeistä, ja terveydentilaan voi liittyä tarkempaa selvittämisen tarvetta.

Keskeinen palvelutarve on työllistymisen esteiden ja pitkittyneen työttömyyden juurisyyden selvittäminen. Ohjauksessa korostuu osallistumiseen motivoiva ja kannustava työote. Luottamuksellisen asiakassuhteen rakentaminen voi olla haastavaa, jonka vuoksi asiakkaalla voi olla vaikeuksia sitoutua tarjottuihin palveluihin. Ohjauksessa on hyvä käydä läpi työllistymistä edistäviä

palveluita, ammatillisen kuntoutuksen vaihtoehtoja sekä osaamisen kehittämistä ja koulutusmahdollisuuksia.

Palveluohjauksen aikana C-segmentistä asiakkaita on ohjautunut terveydenhuollon palveluihin (mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut, työttömien terveystarkastus, työkyvyn arviointi), Kelan kuntoutuksiin (ammatillinen kuntoutus, kuntoutuskurssit), aikuissosiaalityöhön, TYM-palveluun (työllistymistä edistävä monialaisen tuen yhteistoimintamalli), kuntouttavaan työtoimintaan ja sosiaaliseen kuntoutukseen sekä laajasti erilaisiin työllistymistä edistäviin palveluihin sekä osaamisen kehittämisen palveluihin.

Segmentti D: Ulkoinen työllistymisen este

Työllistymistä voivat vaikeuttaa erilaiset ulkoiset tekijät, jotka eivät liity suoraan henkilön osaamiseen tai työkykyyn. Tällaisia voivat olla esimerkiksi kulkemiseen liittyvät haasteet, kannustinloukut, velkaantuminen tai työmarkkinoiden kohtaanto-ongelmat. Työllistymisen esteitä voivat olla omaishoitajuus, läheisen hoitovastuu tai syrjintään liittyvät tekijät, kuten ikään tai taustaan kohdistuvat ennakkoluulot. Myös heikko tai kivetynyt suomen kielen taito on esteenä työllistymiselle sekä palveluihin osallistumiselle.

Keskeinen palvelutarve on työllistymistä estävien ulkoisten tekijöiden tunnistaminen ja niihin liittyvien palvelutarpeiden selvittäminen. Ohjauksessa korostuu tarve konkreettiselle tuelle työnhaussa ja oikea-aikaisten palveluiden löytyminen mahdollistamaan työllistymistä, kuntoutukseen osallistumista tai kouluttautumista.

Palveluohjauksen aikana D-segmentistä asiakkaita on ohjautunut velka- ja talousneuvontaan, työkokeiluun, järjestöjen palveluihin, terveydenhuoltoon, ammatinvalinnanohjaukseen sekä CV-pajaan ja uraohjaukseen työnhakutaitojen kehittämiseksi.

Segmentti E: Täsmätyökykyisyys

Täsmätyökykyisen asiakkaan mahdollisuudet työllistyä ovat rajatummalla työkykyyn, osaamiseen tai työtehtävien soveltuvuuteen liittyen. Osaaminen voi olla hyvin spesifiä tai vähäistä. Taustalla voi olla todettu osatyökykyisyys, työkykyyn vaikuttavia diagnooseja tai tutkimattomia tai diagnosoimattomia terveydellisiä haasteita, jotka vaikuttavat työkykyyn.

Keskeistä on huomioida riittävä tuki ja ohjaus sekä työ- ja toimintakyvyn ylläpitämiseen liittyvä hoito ja kuntoutus. Työllistymistä voidaan edistää ammatillisen kuntoutuksen, osaamisen kartoittamisen, työhönvalmennuksen, työkykykoordinaattorin tuen sekä työtehtävien ja työolosuhteiden yksilöllisen muokkaamisen avulla. Työssä suoriutumisen tukena voidaan hyödyntää myös erilaisia apuvälineitä ja tukimuotoja, kuten palkkatukea.

Palveluohjauksen aikana E-segmentistä asiakkaita on ohjautunut terveydenhuollon palveluihin (mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut, työttömien terveystarkastus, työkyvyn arviointi, erikoissairaanhoidon esim. kuntoutuspoliklinikka), aikuissosiaalityöhön ja TYM-palveluun, kuntouttavaan työtoimintaan ja sosiaaliseen kuntoutukseen, ammatilliseen kuntoutukseen sekä laajasti erilaisiin työllistymistä edistäviin palveluihin, kuten työvoimakoulutukseen. Segmentin asiakkailla korostuu tarve moniammatilliselle verkostoyhteistyölle.

Segmentti F: Syrjäytymisriski

Asiakas voi olla syrjäytymisriskissä tai jo osittain tai kokonaan syrjäytynyt työelämästä, palveluista, yhteiskunnallisesta osallisuudesta tai sosiaalisista suhteista. Asiakkaalla on usein heikentynyt omanarvontunto, alhainen pystyvyydentunne tai näköalattomuutta. Asiakkaalla voi olla tarve osaamiseen päivittämiseen, mutta elämäntilanteen vuoksi eteneminen opintoihin ei ole ajankohtaista.

Keskeinen palvelutarve liittyy arjenhallinnan ja elämänhallinnan tukemiseen sekä palveluihin hakeutumisen, niihin osallistumisen ja työmarkkinoille etenemisen tukemiseen. Lisäksi tärkeää on auttaa tunnistamaan henkilön voimavaroja, vahvuuksia ja mahdollisuuksia. Ohjauksessa korostuvat luottamusta rakentava kohtaaminen, kannustava ja positiivinen palaute sekä motivaation vahvistaminen. Lisäksi on tärkeää selvittää syrjäytymisen taustalla vaikuttavia juurisyitä, jotta tuki voidaan kohdentaa tarkoituksenmukaisesti.

Palveluohjauksen aikana F-segmentistä asiakkaita on ohjautunut laajasti aikuissosiaalityön palveluihin, erityisesti sosiaaliseen kuntoutukseen sekä kuntouttavaan työtoimintaan. Asiakkaita on ohjautunut myös terveydenhuollon palveluihin (mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut, työttömien terveystarkastus, työkyvyn arviointi), järjestöjen palveluihin, talous- ja velkaneuvontaan sekä Kelan kuntoutuskursseille. Kuntoutumisen edistämiseksi segmentin asiakkailla korostuu moniammatillisen verkostoyhteistyön tarve.

Segmentti G: Pitkittynyt palveluprosessi

Asiakkaalla on pitkä palvelu- ja kuntoutushistoria, mutta se ei ole johtanut työllistymiseen tai pysyvään kiinnittymiseen työelämään. Tilanteeseen voi liittyä haasteita löytää oikea-aikaisia tai tarpeita vastaavia kuntoutusmuotoja, tai varsinainen ponnahduslauta työelämään on jäänyt puuttumaan. Asiakkaalla voi olla vahva kokemus sairaudesta tai toimintakyvyn rajoitteista, vaikka työkyvyttömyyden tai sairausloman perusteet eivät täytyisi. Taustalla voi olla myös useita samanaikaisia asiakkuuksia eri tahoilla.

Keskeinen palvelutarve liittyy tilanteen kokonaisvaltaiseen selkeyttämiseen sekä asiakkaalle että palveluverkostolle. Tärkeää on muodostaa yhteinen näkemys ja määritellä realistiset, asiakkaan tarpeita vastaavat tavoitteet palvelulingon katkaisemiseksi. Ohjauksessa korostuu työllistymismotivaation tukeminen sekä tarve käytännönläheiselle osaamisen kehittämiselle työvoimakoulutusten ja työhönvalmennuksen avulla.

Palveluohjauksen aikana G-segmentistä asiakkaita on ohjautunut työhönvalmennukseen, työvoimakoulutukseen, terveydenhuollon palveluihin, ammatilliseen kuntoutukseen, aikuissosiaalityön sekä järjestöjen palveluihin.

Segmentti H: Eläkeselvittelyt

Asiakkaan toimintakyky voi olla merkittävästi heikentynyt terveydellisistä syistä, jolloin työllistyminen ei ole realistinen vaihtoehto. Taustalla voi olla aiempia eläkeselvittelyjä ja/tai terveydentila on muuttunut huonompaan suuntaan, joka vaikuttaa työ- ja toimintakykyyn sekä edellyttää tilanteen uudelleenarviointia.

Keskeinen palvelutarve liittyy työ- ja toimintakyvyn kokonaisvaltaiseen arviointiin sekä eläkeprosessin edellyttämien tietojen kokoamiseen. Asiakas on tärkeää ohjata terveydenhuollon palveluihin ajantasaisen työkyvyn arvioimiseksi sekä hyödyntää sosiaalipalveluiden tukea eläkehakemusprosessissa. Oleellista on koota kokonaiskuva asiakkaan työ- ja koulutushistoriasta, aiemmista palveluista sekä terveydellisistä haasteista ja dokumentoida ajankohtainen toimintakyky ja elämäntilanne.

Ohjauksessa korostuvat pitkäjänteinen tuki, osallisuuden vahvistaminen sekä asiakkaan motivointi prosessin etenemisessä. Työkyvyttömyyseläkkeen edellytysten selvittäminen voi olla pitkäkestoinen prosessi, joka edellyttää riittävää ohjausta ja eri toimijoiden yhteistyötä.

Palveluohjauksen aikana H-segmentin asiakkaita on ohjattu erityisesti terveydenhuoltoon työkyvyn arviointiin, aikuissosiaalityöhön ja Kelan kuntoutuskursseille. Palveluohjauksessa on havaittu, että ajankohtainen toimintakyvyn kartoitus on merkittävässä roolissa eläkehakuprosessissa. Toimintakykyä voidaan arvioida esimerkiksi kuntouttavassa työtoiminnassa, työkokeilussa ja ammatillisessa kuntoutus selvityksessä.

Segmentti I: Työllistyminen ei ajankohtaista

Asiakkaan elämäntilanne on haastava, jonka vuoksi työllistyminen ei ole ajankohtaista. Taustalla voi olla esimerkiksi akuutti päihderiippuvuus, vakavia mielenterveyden haasteita tai asunnottomuutta. Lisäksi palveluihin sitoutuminen ja asioiden hoitaminen on haastavaa.

Ensisijaista on asiakkaan motivointi hoitoon ja palveluihin. Ohjauksessa korostuvat asiakkaan luottamuksellinen kohtaaminen, jalkautuminen sekä tiedonanto. Tavoitteena on asiakkaan akuutteihin tarpeisiin vastaaminen sekä kokonaistilanteen ja palvelutarpeiden realistinen selvittäminen.

Palveluohjauksen aikana I-segmentin asiakkaita on ohjattu aikuissosiaalityöhön, erityisesti sosiaaliseen kuntoutukseen, järjestöjen palveluihin (osallisuuskeskus Oodi) ja terveystalouden palveluihin (mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut). Palveluohjausta I-segmentin asiakkaiden kohdalla on haastanut heidän matala toimintakykynsä, joka on näkynyt esimerkiksi päihtyneisyytenä tai toteutumattomina tapaamisina.