

## IPS-laatuarviointi: Kysymykset IPS-tiiminvetäjälle

### Ensin:

- Mikä sinun roolisi on IPS-palvelussa?
- Onko tiimisi pysynyt samana viimeisten 6 kuukauden aikana vai onko ollut vaihtuvuutta?

### Kriteeri 1. Asiakasmäärä

- Pidätkö kirjaa työhönvalmentajakohtaisista asiakasmääristä?
- Paljonko työhönvalmentajilla on asiakkaita?
- Onko asiakkaita jonossa IPS-työhönvalmennukseen?
- Jos asiakasmäärät ovat pieniä, oletko keskustellut hoitotahon kanssa siitä, miksi he eivät ohjaa palveluun enemmän asiakkaita?
- Mitkä ovat toimintaohjeenne asiakkuuksien lopettamisen suhteen?

### Kriteeri 2. Fokus työhönvalmennuksessa

- Mitä kaikkea työhönvalmentajan tehtäviin kuuluu?
- Auttavatko työhönvalmentajat asiakkaita asioissa tai tilanteissa, jotka eivät liity suoraan työpaikan saamiseen, työpaikan säilyttämiseen tai opintoihin?
- Onko tiimissänne vertaisvalmentajia? Millaisia tehtäviä heidän työhönsä kuuluu?

### Kriteeri 3. Kokonaisvaltainen palvelu

- Mitkä ovat työhönvalmennusprosessin keskeiset vaiheet?
- Onko IPS-tiimissä työhönvalmentajia, jotka ovat erikoistuneet joihinkin tiettyihin tehtäviin? Onko jollekin valmentajista vastuutettu erityisesti esim. työnetsintä?
- Lähettääkö IPS-tiimi asiakkaita muihin työllistymistä tukeviin palveluihin? Kertoisitko esimerkin, missä tilanteissa?

### Kriteeri 4. Työhönvalmennuksen ja psykiatrisen hoidon yhteen sovittaminen toteutuu tiimityöskentelyn kautta

- Onko IPS-työhönvalmentajat jaettu tiettyihin psykiatrisiin hoitotiimeihin? Jos kyllä, ketkä työskentelevät missäkin tiimissä? Ohjautuvatko asiakkaat IPS-työhönvalmennukseen näistä mainituista tiimeistä?
- Miten yhteistyö hoitotiimien kanssa mielestäsi sujuu?
- Ohjataan IPS-tiimille asiakkaita myös muualta kuin psykiatrisista hoitotiimeistä? Jos kyllä, kuinka paljon?

### Kriteeri 5. Palveluiden yhteen sovittaminen toteutuu tiiviin tiimityöskentelyn kautta

- Osallistuvatko työhönvalmentajat psykiatrisen hoitotiimin kokouksiin? Kuinka usein? Ovatko he yleensä läsnä koko kokouksen ajan?
- Ovatko työhönvalmentajat kokeneet, että kokouksista on heille hyötyä? Jos kyllä, miksi?
- Osallistutko sinä hoitotiimien kokouksiin? Jos kyllä, kuinka usein?

- Kirjaavatko työhönvalmentajat asiakasasiat hoitotiimin kanssa yhteiseen potilastietojärjestelmään?
- Ovatko IPS-tiimin työskentelytilat lähellä hoitotiimin työskentelytiloja?
- Onko työhönvalmentajilla mahdollisuutta esittää hoitotiimille, että IPS-työhönvalmennuksen ulkopuolisia asiakkaita tulisi mukaan palveluun?

#### **Kriteeri 6. Yhteisasiakkaat ja työskentely muiden asiakkaan työllistymistä tukevien keskeisten yhteistyötahojen kanssa**

- Onko IPS-työhönvalmennuksen asiakkaila muita asiakkuuksia, esimerkiksi työllisyyspalvelujen, sosiaalityön tai ammatillisen kuntoutuksen asiakkuuksia?
- Miten tiiviisti sinä teet yhteistyötä em. tahojen kanssa?
- Entä työskentelevätkö työhönvalmentajat näiden tahojen kanssa? Jos kyllä, miten tiiviisti?
- Kirjaavatko työhönvalmentajat yhteistyön potilastietoihin?
- Onko teillä yhteisiä, ennalta sovittuja tapaamisia yhteistyötahojen kanssa?
- Laaditaanko esimerkiksi työllistymistä koskevat suunnitelmat yhdessä?
- Miten näet yhteistyötahojen tukevan asiakkaita näiden työllistymistavoitteissa?

#### **Kriteeri 7. Työhönvalmennuksen tiimi**

- Keitä IPS-tiimiinne kuuluu?
- Millaista tiimiinne työhönvalmentajien keskinäinen yhteistyö on?
- Kuinka usein järjestät tiimikokouksia? Mitä kokouksissa tyypillisesti käsitellään?
- Auttavatko työhönvalmentajat toisiaan työtehtävistä suoriutumisessa?

#### **Kriteeri 8. Työhönvalmennuksen tiiminvetäjän rooli**

- Kuvaisitko omaa rooliasi tiimissä?
- Mitä työtehtäviisi kuuluu? Toimitko esihenkilönä? Jos kyllä, kenen? Kuuluuko sinulle muitakin tehtäviä?
- Millä tavalla ohjaat työhönvalmentajia? Miten usein? Jos se riippuu työhönvalmentajasta, millä perusteella ohjaus jakautuu?
- Miten uudet IPS-työhönvalmentajat saavat tietoa / opastusta esimerkiksi työnantajakontaktointiin liittyen?
- Käyttekö yhdessä kentällä harjoittelemassa?
- Miten toimit, jos työhönvalmentajan asiakkaista vain pieni määrä aloittaa työnteon?
- Onko sinulla omia asiakkaita? Onko kyse IPS-palvelun asiakkaista?
- Seuraatko IPS-palvelunne tuloksia? Miten käytät tietoa IPS-palvelunne tuloksista?
- Pyritkö tällä hetkellä kehittämään jotain tiettyä IPS-palvelun osa-aluetta? Jos kyllä, mitä ja miten?
- Onko teillä työhönvalmentajakohtaisia kehittämistavoitteita? Jos kyllä, voitko antaa esimerkkejä?
- Millaista yhteistyötä teet poliklinikkasi hoidon tai esimerkiksi tuetun asumisen palvelujen kanssa?
- Millainen on suhteesi näiden palvelujen vastaaviin henkilöihin kuten tiimipäälliköihin?
- Saatko heiltä riittävästi tietoa palveluissa tapahtuvista muutoksista?
- Saatko heiltä tai muulta henkilöstöltä palautetta IPS:stä?

#### **Kriteeri 9. Palvelun avoimuus**

- Kenelle IPS-palvelu mielestäsi on tarkoitettu?

- Entä onko sellaisia asiakkaita, joille IPS-palvelu ei mielestäsi sopisi?
- Miten asiakkaat ohjautuvat IPS-ohjelmaan? Kuinka kauan asiakkaalla kestää päästä palveluun?
- Voiko kuka tahansa poliklinikkanne ammattilainen ohjata asiakkaita IPS-ohjelmaan?
- Onko poliklinikan asiakkailla riittävästi tietoa IPS-palvelusta, jotta he voisivat itse pyytää palveluun pääsyä?
- Onko palveluun tullut epätarkoituksenmukaisia lähetteitä viime kuukausina? Jos on, voisitko antaa esimerkin?
- Entä oletko huomannut, että jotkut hoitajat ohjaisivat asiakkaita IPS-palveluun enemmän kuin jotkut toiset? Jos kyllä, mistä luulet sen johtuvan?

#### **Kriteeri 11. Johdon tuki tuetun työllistymisen IPS-työhönvalmennukselle**

- Millainen yhteys sinulla on poliklinikan johtoon kuten johtavaan psykiatriin, jotta voit pyytää IPS-palveluun liittyvää tukea? Miten johto on tukenut IPS-työhönvalmennusta?
- Koetko, että poliklinikan johto pitää potilaiden työllistymistä avoimille työmarkkinoille tavoitteena?
- Entä koetko, että johto ymmärtää palvelun toimeenpanon haasteita? Onko johto tietoinen onnistumisista?
- Onko IPS:llä ohjausryhmä? Ketkä osallistuvat sen kokouksiin? Mitä asioita kokouksissa käsitellään? Miten usein ohjausryhmä kokoontuu? Onko näistä kokouksista hyötyä työssäsi?
- Onko teillä IPS:n toimeenpanoa ja laadun parantamista koskevaa toimintasuunnitelmaa? Jos, niin voimmeko nähdä sen?

#### **Kriteeri 13. Mielenterveyden häiriöistä kertominen työpaikalla**

- Mitä hyötyjä tai haittoja tunnistat siinä, että asiakas ottaisi mielenterveyden häiriön puheeksi työpaikalla?
- Miten ohjaat / opastat uusia työhönvalmentajia ottamaan asiakkaan kanssa puheeksi mielenterveyden häiriöstä kertomisen työpaikalla?
- Mitä IPS-työhönvalmentajien on otettava huomioon, kun he keskustelevat asiasta asiakkaiden kanssa?
- Keskustelevatko työhönvalmentajat asiakkaiden kanssa useita kertoja mielenterveyden häiriöstä kertomisesta työpaikalla?
- Osaatko sanoa, miten suuri osuus asiakkaista olisi kertonut mielenterveyden häiriöstä työpaikalla?

#### **Kriteeri 14. Jatkuva työhön perustuva ammatillinen arviointi**

- Laativatko työhönvalmentajat asiakkaan kanssa ammatillisen profiilin?
- Mitä muita tietolähteitä käytätte asiakkaan työllistymiseen liittyvien tavoitteiden ja tarpeiden kartoittamiseen?
- Mihin ammatillista profiilia käytetään?
- Milloin ammatillista profiilia tai työnhakusuunnitelmaa päivitetään?

#### **Kriteeri 16. Henkilökohtaisesti räätälöity työnhaku**

- Kertoisitko siitä, kun viimeksi autoit IPS-työhönvalmentajaa miettimään mahdollisia työnhakijalle hyvin sopivia työpaikkoja. Mitä ehdotuksia teit? Miksi pidit juuri näitä ehdotuksia houkuttelevina työnhakijalle?
- Miten toimitte, jos asiakkaan työllistyminen viivästyy?

**Kriteeri 17. Suhteen luominen työnantajiin (olemassa olevien ja uusien työtehtävien kartoittaminen ja niistä neuvottelu) – tiivis yhteys työnantajiin**

- Seuraatko työhönvalmentajien työnantajakontakteja? Miten seuraat yhteydenottoja ja kuinka usein? Tiedätkö, koskevatko yhteydenotot henkilöitä, jolla on rekrytointivaltuudet?
- Kuinka monta työnantajakontaktia työhönvalmentajilla on keskimäärin viikossa?
- Millä tavalla toimit, jos jollain työhönvalmentajalla on jatkuvasti vaikeuksia olla yhteydessä työnantajiin?
- Onko joku työhönvalmentajista ollut poissa töistä viikon tai pidempään viimeisen kahden kuukauden aikana?

**Kriteeri 18. Suhteen luominen työnantajiin (olemassa olevien ja uusien työtehtävien kartoittaminen ja niistä neuvottelu) – työnantajayhteyksien laatu**

- Mistä tiedät, ovatko työhönvalmentajat yhteydessä samoihin työnantajiin useampaan otteeseen?
- Tuetko työhönvalmentajia heidän suunnitellessaan, minkä työnantajien luona käydä ja missä tarkoituksessa?

**Kriteeri 24. Lähiyhteisössä tapahtuvat palvelut**

- Kuinka suuren osan työajastaan työhönvalmentajat viettävät muualla kuin poliklinikalla/toimistolla?
- Millä toimilla olette tiimissä pyrkineet lisäämään asiakkaiden lähiyhteisöissä käyttämääne työaika?
- Millä tavoin tuet työhönvalmentajia, jos olet huolissasi siitä, että he viettävät liikaa poliklinikalla/toimistolla?

**Kriteeri 25. Aloitteellinen ja aktiivinen sitouttaminen toimintaan**

*Tässä tarkastellaan vain tilanteita, joissa asiakas on lakannut käymästä vastaanottoajoilla – ei yleistä sitouttamista pitkin valmennusprosessia.*

- Onko IPS-palvelussa linjaus siitä, miten toimitaan, jos asiakas ei saavu sovittuihin tapaamisiin? Kertoisitko käytetyistä keinoista asiakkaan tavoittamiseksi.
- Yrittääkö myös hoitotaho tavoitella IPS-tapaamisista poisjääneitä asiakkaita?
- Kirjaavatko työhönvalmentajat epäonnistuneet yritykset tavoittaa asiakas?
- Missä vaiheessa työhönvalmentajan tulisi päättää asiakkaan palvelu, jos asiakas on jättänyt saapumatta tapaamisiin?