

IPS-laatuarviointi: Kysymykset IPS-työhönvalmentajalle

Ensin: Mikä sinun roolisi on IPS-palvelussa?

Kriteeri 1. Asiaksmäärä

- Kuinka monta asiakasta sinulla on?
- Onko asiakkaissasi sellaisia, jotka eivät ole aktiivisia? Miten määrittelet ei-aktiivisen? Kuuluvatko nämä henkilöt kokonaisasiaksmäärääsi?
- Osallistutko ei-aktiivisten asiakkaiden työllistymissuunnitelmien laatimiseen työllisyyspalvelujen kanssa?
- Miten päätät, milloin jonkun asiakkaan IPS-työhönvalmennus pitäisi lopettaa?

Kriteeri 2. Fokus työhönvalmennuksessa

- Kuuluuko työhösi jotain muuta kuin työhön ja koulutukseen ohjausta (esim. ryhmänohjausta, asumisen turvaamiseen liittyviä tehtäviä, lääkarissäkäyntiä asiakkaan kanssa, avohoitopalveluita)? Kuinka usein?
- Kertoisitko tyypillisestä työpäivästäsi?

Kriteeri 3. Kokonaisvaltainen palvelu

- Kun uusi asiakas ohjataan luoksesi, oletko IPS-tiimin ensimmäinen henkilö, joka tapaa hänet?
- Kuka hoitaa asiakkaidesi ammatillisen profiilin laatimisen? Työnhakuun liittyvät toiminnot? Työssäoppimisen, jos sitä tarvitaan? Työsuhteen aikaisen tai opintoihin liittyvän tuen?
- Kuinka usein lähetät asiakkaita muihin työllistymistä tukeviin palveluihin? Missä tilanteissa?
- Entä ohjaatko koskaan asiakkaita joihinkin työllistymistä tukeviin valmennuspalveluihin? Millaisiin? Millä perusteella päättäisit ohjata asiakkaan tällaiseen palveluun?

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

- Kuka/ketkä ohjaavat asiakkaita sinulle?
- Kuka psykiatrisen hoitotiimistä ohjaa sinulle asiakkaita?
- Onko sinulla asiakkaita, joilla ei ole nimettyä hoitajaa hoitotiimistä? Jos on, monellako?
- Ohjautuuko sinulle asiakkaita useammasta kuin kahdesta psykiatrisesta hoitotiimistä? Kuinka paljon?

Kriteeri 5. Palveluiden yhteen sovittaminen toteutuu tiiviin tiimityöskentelyn kautta

- Osallistutko psykiatrisen hoitotiimin kokouksiin? Kuinka usein? Oletko yleensä läsnä koko kokouksen ajan?
- Sijaistatko tarvittaessa muita työhönvalmentajia myös muissa hoitotiimeissä?

- Mikä on hoitotiimin kokouksiin osallistumisen tarkoitus? Onko kokouksista sinulle hyötyä? Jos on, miksi?
- Onko sinulla esimerkkejä siitä, miten hoitotyön ammattilaiset ovat auttaneet asiakkaita saavuttamaan työllistymistä ja koulutusta koskevia tavoitteita?
- Kirjaatko asiakkaan tiedot potilastietojärjestelmään, joka on yhteinen hoitotahon kanssa?
- Ovatko IPS-tiiminne työtilat lähellä hoitotahon työtiloja?
- Onko työhönvalmentajilla mahdollisuutta esittää hoitotiimille, että IPS-työhönvalmennuksen ulkopuolisia asiakkaita tulisi mukaan palveluun?
- Millainen suhde sinulla on lääkkeitä määrääviin henkilöihin (psykiatrit, hoitajat)? Oletko tyytyväinen yhteistyöhönne?

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

- Onko asiakkaillasi muita asiakkuuksia, esimerkiksi työllisyyspalvelujen, sosiaalityön tai ammatillisen kuntoutuksen asiakkuuksia?
- Millaista yhteistyötä teet näiden tahojen asiantuntijoiden kanssa? Onko teillä esimerkiksi yhteisiä, säännöllisiä tapaamisia? Jos on, kuinka usein?
- Millä tavalla yhteistyötahojen työntekijät tukevat asiakkaitasi? Auttavatko he asiakkaita näiden työllistymistavoitteissa?
- Kirjaatko toteutuneen yhteistyön potilastietojärjestelmään?

Kriteeri 7. Työhönvalmennuksen tiimi

- Keitä IPS-tiimiinne kuuluu?
- Millainen tiiminne yhteishenki on?
- Kuinka usein tapaat muita IPS-työhönvalmentajia? Mitä teette tapaamisissa? Tukevatko tapaamiset sinua työssäsi?
- Oletko jakanut työpaikkavinkkejä jonkun muun tiimiläisen kanssa? Jos olet, kertoisitko esimerkin?
- Kertoisitko esimerkin tilanteesta, jossa autoit toista työhönvalmentajaa tai jossa sinua on autettu työssäsi?
- Oliko havainnoimamme IPS-tiimin kokous tyypillinen tapaaminen?
- Kenelle raportoit työstäsi?

Kriteeri 8. Työhönvalmennuksen tiiminvetäjän rooli

- Kuinka montaa työhönvalmentajaa IPS-tiiminvetäjänne ohjaa?
- Kuvailisitko tiiminvetäjän roolia?
- Saatteko tiiminvetäjältä tukea työhönvalmennuksen toteuttamiseen? Jos saat, millaista? Kuinka usein?
- Oletko tarvinnut tai saanut tiiminvetäjältä yksilöllistä tukea työhösi? Jos olet, millaista?
- Oletko saanut tiiminvetäjältä tukea työnantajayhteistyön rakentamiseen? Onko tiiminvetäjä tullut mukaan työnantajatapaamisiin?
- Saatko tietoa IPS-palvelun tuloksista? Jos saat, miten? Onko tiimilläsi tavoitteita tulosten parantamiseksi? Jos on, mitkä tavoitteet ovat ja miten saavutatte ne?
- Auttaako tiiminvetäjä sinua asettamaan itsellesi tulostavoitteita? Auttaako hän sinua pääsemään tavoitteisiisi? Voisitko antaa esimerkin?
- Onko tiiminvetäjä yhteydessä hoitotiimin vetäjiin varmistaakseen, että yhteistyö hoitotiimin kanssa toimii?

Kriteeri 9. Palvelun avoimuus

- Kenelle IPS-palvelu on mielestäsi tarkoitettu?
- Entä onko sellaisia asiakkaita, joille IPS-palvelu ei mielestäsi sopisi?
- Onko IPS-työhönvalmennus mielestäni tarkoitettu myös sellaisille asiakkaille, joilla on esimerkiksi päihteidenkäyttöä tai rikostaustaa tai jotka ovat menneisyydessä käyttäytyneet väkivaltaisesti? Entä asiakkaille, jotka jättävät väliin sovittuja asiakastapaamisia?
- Jos asiakas ei mene töihin tai jättää työpaikkansa ilman erillistä ilmoitusta, koska ei pidä työstä, miten toimit?
- Jos asiakas menettää työpaikan oireidensa vuoksi, autatko häntä löytämään toisen työn? Mitä seuraavia askeleita suosittelet?
- Missä rooleissa työskentelevät hoitohenkilökunnan jäsenet voivat ohjata asiakkaita IPS-työhönvalmennukseen?
- Voivatko asiakkaat itse hakeutua IPS-työhönvalmennukseen?
- Ohjaavatko jotkut omahoitajista tai muut hoitotahon jäsenet asiakkaita palveluun useammin kuin toiset? Jos ohjaavat, mistä arvelet sen johtuvan? Kirjaatko asiakastietoihin lähetteen tai asiakasohjauksen tehneen henkilön nimen?

Kriteeri 11. Johdon tuki tuetun työllistymisen IPS-työhönvalmennukselle

- Koetko, että poliklinikan johto pitää potilaiden työllistymistä avoimille työmarkkinoille tavoitteena?
- Jos koet, mistä vaikutelma on sinulle syntynyt?

Kriteeri 12. Taloudellisia etuuksia koskeva neuvonta

- Millaista etuusneuvontaa asiakkaasi saavat ja kuka sitä tarjoaa?
- Seuraatko jotenkin sitä, ketkä saavat etuusneuvontaa ja ketkä eivät? Kuinka moni sinun asiakkaistasi saa etuusneuvontaa?
- Onko sellaisia asiakkaita, jotka eivät halua etuusneuvontaa?
- Tiedätkö, saavatko asiakkaat riittävästi tietoa siitä, miten osa-aikainen tai kokoaikainen työskentely vaikuttaisi heidän kokonaisansioihinsa? Saavatko asiakkaat henkilökohtaisia, kirjallisia arvioita / laskelmia ansiotulojen vaikutuksista esimerkiksi omiin etuuksiinsa?
- Tuetko asiakkaita esimerkiksi ansiotulojen ilmoittamisessa Kelaan?

Kriteeri 13. Mielenterveyden häiriöistä kertominen työpaikalla

- Kun tuet asiakasta työnhaussa, otatko puheeksi mielenterveyden häiriöstä kertomisen työpaikalla?
- Mitä hyötyjä tai haittoja tunnistat siinä, että asiakas ottaisi mielenterveyden häiriön puheeksi työpaikalla?
- Entä jos asiakas sanoo, ettei hän ole varma, pitäisikö hänen kertoa asiasta työpaikalla? Entä jos hän sanoo, ettei halua kertoa siitä?
- Otatko mielenterveyden häiriöstä kertomisen esiin useammin kuin kerran? Jos otat, milloin keskustele kertomisesta uudelleen? Voisitko antaa esimerkin?
- Osaatko sanoa, miten suuri osuus asiakkaistasi on kertonut mielenterveyden häiriöstään työpaikalla?

Kriteeri 14. Jatkuva työhön perustuva ammatillinen arviointi

- Kuinka kauan ammatillisen profiilin laatiminen kestää?

- Mitä muita tietolähteitä kuin asiakasta itseään käytätte asiakkaan työllistymiseen liittyvien tavoitteiden ja tarpeiden kartoittamiseen?
- Mihin käytät ammatillista profiilia?
- Milloin päivitätte ammatillista profiilia tai työnhakusuunnitelmaa?
- Kirjaatko uudet tiedot lomakkeelle tai potilastietojärjestelmään?
- Onko sinulla asiakkaita, jotka hyötyisivät työllistymisedellytyksiä mittaavista arvioinneista tai vastaavista? Arvioinneilla voidaan esimerkiksi pyrkiä mittaamaan asiakkaan työelämävalmiuksia. Kuinka suuri osuus asiakkaistasi on saanut tällaista palvelua viimeisen puolen vuoden sisällä?

Kriteeri 15. Nopea työnhaku avoimilta työmarkkinoilta

- Mitä tapahtuu sen jälkeen, kun olet tavannut asiakkaan ensimmäisen kerran? Kuvaile muutamaa ensimmäistä tapaamista.
- Kuinka kauan työnhaun aloittaminen suunnilleen kestää? Onko tähän poikkeuksia? Miksi näitä poikkeuksia ilmenisi?
- Oletko ehdottanut asiakkaallesi vapaaehtoistyötä, työharjoittelua tai työkokeilua? Jos olet, miksi?

Kriteeri 16. Henkilökohtaisesti räätälöity työnhaku

- Miten päätät, millaisia töitä asiakkaalle haetaan?
- Miten päätät, millaisiin työnantajiin otat yhteyttä asiakkaasi puolesta?
- Ehdotatko koskaan työpaikkoja asiakkaille? Miten päätät, millaisia töitä ehdotat?
- Vaikuttaako esimerkiksi asiakkaan työvuosien määrä siihen, millaisia työpaikkoja suosittelet?
- Olisiko sinulla esimerkkiä asiakkaasta, jonka toiveissa oli aivan tietynlainen työ, ja autoit häntä löytämään sopivan työpaikan?
- *(Jos IPS-työhönvalmentaja kertoo auttaneensa asiakasta etsimään tietyn tyyppistä työtä, koska tämä oli tehnyt samanlaista työtä aiemmin.)* Autoitko asiakasta selvittämään myös muita työllistymisvaihtoehtoja? Jos autoit, miten teit sen?

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

- Sisällytätkö tietoihin työnantajakontakteistasi myös puhelimitse tai sähköpostitse tehdyt yhteydenotot?
- Entä jos asiakas ottaa yhteyttä työnantajaan ilman sinua, onko tämä yhteydenotto mukana tiedoissa?
- Tarkasteleeko tiiminvetäjäsi IPS-yhteydenottotietoja kanssasi?
- Jos tapaat henkilön, jolla ei ole rekrytointivaltuuksia, mutta joka jakaa erinomaista tietoa siitä, miten työntekijöitä rekrytoidaan ja mitä tehtäviä on avoimena, onko tämä yhteydenotto mukana työnantajatapaamislomakkeissasi?
- Onko sinulla ollut viimeisen kahden kuukauden aikana pidempää poissaoloa, joka olisi vaikuttanut saamiesi työnantajakontaktien määrään?

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

- Miten lähestyt työnantajaa ensimmäistä kertaa? Mitä yrität saavuttaa ensimmäisen yhteydenoton aikana? Mitä seuraavaksi tapahtuu?

- Kertoisitko työnantajasta, johon olit äskettäin yhteydessä. Miten lähestyit häntä ja miten yhteydenotto sujui? Millainen oli lopputulos, mitä tapahtui? Oletko vielä jatkossa yhteydessä häneen?
- Oletko useita kertoja yhteydessä samoihin työnantajiin?

Kriteeri 19. Töiden monimuotoisuus

- Millaisiin työtehtäviin asiakkaasi ovat työllistyneet? Ovatko tehtävät keskenään samanlaisia vai aivan erityyppisiä?

Kriteeri 21. Avoimille työmarkkinoille sijoittuva työ

- Mitä mielestäsi tarkoittaa avoimille työmarkkinoille sijoittuva työ?

Kriteeri 22. Yksilöllinen rinnalla kulkeva tuki

- Kun asiakkaasi on työllistynyt, miten usein tapaavat häntä?
- Kuinka suuri osuus työssäkävivistä asiakkaistasi hyödyntää työsuhteen aikaista tukea?
- Kuvailisitko, millaista tukea asiakkaasi ovat toivoneet/tarvinneet?
- Pyydätkö apua lääkityksen määrääjältä, jos asiakkaalla on työssä oireiden tai sivuvaikutusten aiheuttamia ongelmia?
- Oletko koskaan auttanut asiakasta lopettamaan työnsä esimerkiksi paremman työpaikan löytämiseksi? Voisitko antaa esimerkin?
- Oletko koskaan auttanut asiakasta pyytämään ylennystä tai siirtymään mieluisampaan tehtävään työpaikalla?
- Opiskeleeko joku asiakkaistasi? Miten tuet häntä?
- Oletko ottanut asiakkaan kanssa puheeksi perheen tai läheisten tarjoaman tuen?
- Miten olet tukenut tai auttanut työnantajia?

Kriteeri 23. Kestoltaan rajaamaton palvelu

- Onko asiakastapaamisia jossakin IPS-prosessin vaiheessa useammin tai asiakkaalle antamasi tuki vahvempaa?
- Antaisitko esimerkkejä IPS-työhönvalmennuksen päättäneistä, työssäkävivistä asiakkaistasi. Miten nopeasti IPS-työhönvalmennus päättyi työllistymisen jälkeen? Miten päätös palvelun päättymisestä tehtiin? Oliko tämä mielestäsi oikea aika päättää IPS-palvelu?
- Mistä tiedät, milloin on oikea aika lopettaa asiakkaan IPS-työhönvalmennus?

Kriteeri 24. Lähiyhteisössä tapahtuvat palvelut

- Tapaatko asiakkaitasi työpaikallasi vai jossain muualla? Jos muualla, missä esimerkiksi? Voiko asiakas valita tapaamispaikan?
- Kuinka suuren osan työajastasi vietät poliklinikalla / toimistolla?
- Mitä hyötyä näkisit olevan poliklinikan / toimiston ulkopuolella toteutuissa tapaamisissa?

Kriteeri 25. Aloitteellinen ja aktiivinen sitouttaminen toimintaan

Tässä tarkastellaan vain tilanteita, joissa asiakas on lakannut käymästä vastaanottoajoilla – ei yleistä sitouttamista koko valmennusprosessin ajan.

- Miten toimit, jos asiakas jättää saapumatta tapaamisiin (tai ei saavu ensimmäiseen tapaamiseen)?
- Kirjaatko potilastietoihin yrityksesi tavoittaa asiakasta, joka ei saavu tapaamisiin?
- Yrittääkö myös hoitotaho tavoitella IPS-tapaamisista poisjääneitä asiakkaita?

- Oletko koskaan ottanut yhteyttä perheenjäseneen selvittääksesi, miksi asiakas ei saapunut tapaamisiin tai kysyäksesi, miten saisit uudelleen yhteyden asiakkaaseen?
- Missä tilanteessa / vaiheessa päätät asiakkaan palvelun?