



Kykyviisari kartoittaa asiakkaiden palvelutarpeita ”ilman äänenpainoja”

Etelä-Pohjanmaan TE-toimistossa on haluttu panostaa työnhakija-asiakkaiden palvelutarpeen arviointiin. TE-hallinnon oman Työelämäututkan lisäksi haluttiin ottaa käyttöön laaja-alaisempi, myös työnhakijan koettua terveydentilaa ja hyvinvointia avaava työväline palveluohjauksen tueksi. Lokakuussa 2018 TE-toimistossa aloitettiin pilotti, jossa hyödynnettiin Kykyviisaria asiakkaiden palvelutarpeiden arvioinnissa. [Kykyviisari](#) on Työterveyslaitoksella kehitetty työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä. Asiantuntija **Anja Anttila** TE-toimistosta kertoo, että kipinä käyttää menetelmää syntyi [Kykyviisari-työpajassa](#), jossa Kykyviisarin hyödyt sekä asiakastyössä että palvelujen vaikutusten arvioinnin näkökulmasta kirkastuivat hänelle.

Pilotointivaiheessa Kykyviisaria hyödynnettiin pääasiassa tuetun työllistymisen palvelulinjalla. Tällä linjalla prosessi toimii siten, että asiakas ohjautuu asiantuntijan työjonoon, jos hän ilmoittaa jostakin työllistymisen esteestä työnhakijaksi ilmoittautuessaan. Asiantuntija soittaa sitten asiakkaalle, sopii Kykyviisarin täyttämistä ja lähettää hänelle linkin kyselyyn. Kykyviisarin avulla pyritään pääsemään kiinni niihin palvelutarpeisiin, jotka estävät henkilön suoran työllistymisen. Myös yli kolme kuukautta työttöminä olleiden asiakkaiden kanssa pyritään täyttämään Kykyviisari, vaikka tietoa erityisestä työllistymisen esteestä ei olisikaan.

Tasalaatuista tietoa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa

Kykyviisarin eduksi palvelutarpeen arvioinnissa Anja kokee sen avulla saatavan tiedon tasalaatuisuuden. Se esittää samat kysymykset kaikille asiakkaille. Kykyviisarin tulokset pyritään aina käymään läpi kasvokkaisessa tapaamisessa. Menetelmä helpottaa keskustelua ja tiedon saamista myös arkaluonteisimmista aiheista. Kykyviisari kysyy haastavistakin asioista luontevasti, ”ilman äänenpainoja”, Anja kuvaa.

Asiakkaan erityiset, työllistymistä estävät tarpeet tulisi selvittää mahdollisimman varhain. Näin hänet saadaan ohjattua nopeammin soveltuviin palveluihin. Kykyviisari-työpajassa Anja oivalsi, että menetelmä vastaisi juuri tähän tarpeeseen. Tärkeä Kykyviisarin käyttöönottoon kannustava tekijä oli myös havahtuminen siihen, kuinka se mahdollistaa palveluiden vaikutusten arvioinnin, kun dataa asiakkaista kertyy. Anja kokee arvokkaaksi esimerkiksi Kykyviisarin ryhmäraportoinnin tuomat mahdollisuudet vertailla eri alueilla tarjottavia palveluja.

Kykyviisarin edut asiakastyössä ja päätöksenteon tukena vakuuttivat

Anja piti kollegoilleen koulutuksen, jossa nosti esiin ne tekijät, jotka ”saivat lampun syttymään” ja vakuuttivat hänet Kykyviisarin eduista asiakastyössä sekä hyödyistä organisaatiolle päätöksenteon tukena. Menetelmän käyttöönottoa tuki Skypen välityksellä tapahtunut käyttäjäkoulutus. Sen lisäksi he hyödynsivät Kykyviisarin verkkosivuilta löytyvää koulutusmateriaalia. Anja koki menetelmän käyttöönoton helpoksi, erityisesti, koska oli Kykyviisari-työpajassa saanut hyvän perehdytyksen sen käyttöön.



Kykyviisaria pilotoiva ryhmä on toiminut promoottoreina eli positiivisen viestin viejinä kollegoille. Myönteiset kokemukset ja menetelmään kohdistuvat odotukset ovat johtaneet siihen, että tammikuun 2019 alussa Kykyviisari otettiin Etelä-Pohjanmaan TE-toimistossa laajemmin käyttöön. "Itsessään tämä kokonaisuus ja siihen liittyvä hyvä dokumentaatio myivät menetelmän".

Kirsi Yli-Kaitala, Solmu-hanke

kirsi.yli-kaitala@ttl.fi

www.kykyviisari.fi

[Liity Facebook-ryhmäämme: Kykyviisari – keskustelua ja kehittämistä](#)