

ESISELVITYSVAIHE

Aineiston tiivistelmä

Asiakkaat työllisyyden ja soten yhdyspinnoilla -
hanke (ESR)

Aineiston koonti: Tarja Juopperi



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

Esiselvitysaineisto

Esiselvitysvaiheessa on hyödynnetty:

Eri projektien raporteista ja koosteista;

Polku-hanke (2015-2018)

Suunto-projekti (2008-2015)

Keski-Suomen eri hankkeista (Linke-hanke, 2015-18; Voitto-hanke, 2015-18; Uutta virtaa –nuorille ja pitkäaikaistyöttömille katkeamaton ja oikea-aikainen palveluketju (2015-17)

Rovaseudun Monet-kuntakokeiluhanke 2012-2015 loppuraportti

Yläfemina-hanke, raportti

Muista loppuraporteista/-koosteista;

Lapin työvoima- ja yrityspalvelujen alueelliset kokeilut (Rovaniemi, Kemijärvi, Sodankylä, Kemi ja Tornio)

Valtakunnallinen työvoima- ja yrityspalvelujen alueellisten kokeilujen toiminta- ja arviointitutkimus ja loppuraportti (1/2019),

Valtioneuvoston selvitys ja tutkimustoiminta

Työllisyyden kuntakokeilun (2012-2015) seurantatutkimuksen loppuraportti; kokonaisvoimavarat käyttöön työllisyyden edistämiseksi

Työllisyyskokeilujen selvitysraportti, TEM-julkaisuja (2016)

Esiselvitysaineisto

Hallituksen OTE-kärkihankkeen (Osatyökykyisille tie työelämään) pohjalta tulleista raporteista ja koosteista;

Kaikki mukaan työelämään

Opinnoista töihin

Keinot käyttöön (ohjeista työkyvyn tueksi)

Osatyökykyisistä osaavaa työvoimaa -selvitys

OTE-maakunnassa, Polut kuntoon Kainuu

OTE 4 osatyökykyisille tie työelämään, SATAOSAA-kokeilu, Satakunta

Yhdessä hyvä OTE -Maakunnallinen työtoiminnasta töihin toimintamalli Kymenlaakso ja Etelä-Karjala

Eri selvitysraporteista;

Osatyökykyisten reitit työllisyyteen -etuudet, palvelut, tukitoimet. Selvityshenkilöiden raportti (Tuija Oivoja Raija Kerätär), STM, 2018

Osatyökykyiset työssä -toimintamallin (Osku) toteutuminen ja hyödyt erilaisissa toimintaympäristöissä (STM, Työterveyslaitos)

Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) palvelumuotoilu, Loppuraportti / yleiskuvaus pilottialueilla tunnistetuista hyvistä käytännöistä (2018)

Muista tietolähteistä;

Innokylästä erilaisista aineistoista

Valtakunnallisten työvoima- ja yrityspalvelujen päätösseminaari

Esiselvitysaineisto

Esitys on koottu aineiston pohjalta teemoitellen hankesuunnitelman mukaisten tavoitteiden alle.

Koosteessa tarkastellaan tavoitteisiin liittyviä haasteita ja tarpeita, joita kentältä ja arkityöstä eri raporttien pohjalta nousee.

Lisäksi mukaan on tuotu huomioita keinoista, joiden avulla ja edelleen kehittämällä voitaisiin vastata esiin nouseviin tarpeisiin.

Loppuun on koottu kohderyhmäasiakkaiden palveluissa olevia toimivia ja hyviä käytäntöjä.

Tavoite

1-3

Yhteiskehittää ja yhteensovittaa monialaisia, verkostomaisia palveluja TYP:n asiakkaiden palvelupoluissa

Selvittää asiakkaiden tarpeita ja palvelupuutteita

Luoda ja mallintaa erilaisia vaihtoehtoisia tapoja ja palveluja, polutuksia sekä palvelukokonaisuuksia

Tavoitteeseen liittyviä keskeisiä teemoja kehittämistarpeista

VERKOSTO

Tarpeen mukaisia monialaisia verkostoja. Laajoja monitoimijaisia verkostoja yleiseen suunnitteluun ja yhteiseen sopimiseen. Kohdennetumpia ja suppeampia asiakastyön yhteistyöryhmiä/-tiimejä. Verkostotyön osaamisen nosto, verkoston yhteistyökumppaneiden tunteminen, työnjako ja roolitus.

TIEDON KULKU

Tiedonkulkua olisi hyvä edelleen sujuvoittaa ja kehittää toimivia ja tarkoituksen mukaisia kanavia tiedon vaihtoon.

PALVELUIDEN SELKIINNYTTÄMINEN

Palveluiden selkiinnyttämisen tarve, jolloin mahdollisuudet ja kokonaisuudet on helpompi hahmottaa.

VAHVA TUKI

Vahvemman tuen takaamisen mahdollisuus; vahva ja ajallisesti pitkäkestoisempi tuen tarjoaminen asiakkaille.

VASTUUNJAKO

Monialaisten palveluiden yhteensovittamista edellyttävää vastuuta ei ole kenelläkään eikä monialaisten palvelujen johtaminen, toimintaedellytysten ja rakenteiden huomioiminen toteudu riittävästi. Työntekijöiden työajan käytössä on ristipaineita ja sektorin ydintehtävien resurssointi ajaa usein ohi monialaiseen työskentelyyn tarvittavan resurssoinnin.

TYÖN ARKI

Asiantuntijan arkityön haasteiden voittaminen; asiakasmäärän suuruus, toimintamallien ja prosessien epäselvyys, palveluiden tuntemattomuus.

OHJAUSTYÖ

Ohjaustyön sisällöllinen kehittäminen asiakkaan voimaantumista ja kuntoutumista tukeväksi.

AVOIMUUS

Konkreettisia, tavoitteellisia ja läpinäkyviä toimia, jotka näyttäytyvät asiakkaalle hyödyllisinä.

VALMENNUS

Työhönvalmennuspalvelun edelleen kehittäminen yhdessä ja verkosto hyödyntäen.

Havaittuihin tarpeisiin liittyviä kehittämistyön ideoita

Panostetaan asiakkuuden alkuun; kohtaaminen ja tavoitteellinen arviointi, johon voidaan tarvittaessa palata työllistymispolun eri vaiheissa.

Palveluiden avaaminen, läpinäkyvyys ja avoimuus. Aikaa oltava riittävästi, jotta asiakkaalle voidaan avata palveluita ja niiden hyötyjä (esim. palvelukartta).

TE-asiantuntijoiden tiivis mukanaolo kehittämistyössä, jotta ohjauksen uudet mallit juurtuvat ja edelleen kehittyvät.

Uusia foorumeja luodaan, jossa keskusteluyhteys asiakkaiden, eri hallinnonalojen johdon ja ammattilaisten sekä 3. ja yksityisen sektorin toimijoiden välillä. Nämä toimijat saatava kohtaamaan, keskustelemaan ja työstämään yhteisiä tavoitteita ja toimintatapoja.

Jatkosuunnitelmien varmistaminen ja toteutumisen tuki, esim palkkatuetun työn aikana vahva henkilökohtainen ohjaus suunnitelman toteutumiseksi, jotta työllistymisen mahdollisuuksia vahvistetaan.

Työhönvalmennuksen pidempi kesto – jatkuva tuki, tuki myös työnantajalle.

Työkykykoordinaattoritoiminnan hyödyntäminen systemaattisesti.

Valmennus ja ohjauksen koulutus (ongelmakeskeisyydestä voimavarakeskeisyyteen).

Vapaaehtoisuuden korostaminen.

Osaamiskartoitusten kehittäminen ja työelämämallien vahvempi kytkös niihin. Osaamiskartoitusten pohjalta mahdollisuus räätälöidä osaamisen kehittämisen palveluita.

Palveluita asiakkaalle markkinoidessa, huomioitava palvelun kärkiajatus, jotta palvelut eivät vaikuta sekavilta ja toistensa kaltaisilta.

Kokonaisten palvelupolkujen markkinointi vrt. yksittäiset palvelut – parempi malli.

Vajaakuntoisten/osatyökykyisten työllistämismallin markkinointi (palkkatukityö+koulutus+yksilö/ryhmävalmennus).

Kolmannen sektorin toimijoille lisää tukea työllistämiseen, osaamista ohjaukseen ja tukea työnantajana toimimiseen.

Yksilöidyt ja räätälöidyt koulutukset tärkeitä, niiden kehittäminen edelleen on tarpeellista.

Työn tekemisen mahdollisuuksia lisätä esim. ns. silpputöitä esim. yhdistyksistä.

Osallistamalla asiakasta digipalvelujen käyttöön voidaan parantaa asiakaslähtöisyyttä ja lyhentää asiakasprosesseja.

Digipalveluista paras hyöty yhteisen prosessin kautta, jossa muitakin palveluita, ei niin että asiakas tekee yksin vain digitaalisia palveluita.

Tavoite

4

Selvittää ja kehittää toimintamallia yrittäjien ja muiden työnantajien tukemiseksi kohderyhmän työllistämiseksi ja työssä pärjäämisessä

Tavoitteeseen liittyviä keskeisiä teemoja kehittämistarpeista

TYÖNANTAJILLE TUKI

Riskien ja mahdollisen menetetyn työpanoksen kompensointia työnantajille (palkkatuki, työolosuhteiden järjestelytuki).

LISÄÄ OSAAMISTA

Osaamista hyödyntää osatyökykyisten henkilöiden työpanos ja räätälöidä työtä. Työnantajalle tärkeää, että osatyökykyisen työnhakijan sopivuuden arviointi on helppoa ja että osatyökykyisyyden kustannusriskit nähdään vähäisinä.

PIILOTYÖPAIKAT

Tiedonsaantia työmarkkinoista ja potentiaalisista piilotyöpaikoista. Piilotyöpaikkojen etsimisen ja työnantajayhteistyön tekemisen on havaittu olevan tehokkaampi keino osatyökykyisten työllistämiseen kuin hakeminen avoimeksi ilmoitettuihin työpaikkoihin. Piilotyöpaikkojen määrä kasvanut (avoimen työhaun jäykkyys, aikaavievuus, työnantaja ei osaa määritellä mitä tarvitaan).

YRITYKSEN KOKO

Pienten yritysten rooli työllistäjänä kasvaa ja tarvitaan erikoistumista pienten yritysten tarpeisiin. Julkiset maksuttomat työvoimapalvelut ovat pienille työnantajille määrävissä asemassa. Piilotyöpaikkailmiöön vastattava aktiivisella jalkautuvalla työllä ja tietoa lisäämällä. Pienissä yrityksissä paljon osa-aikaista työtä, joille tarvitaan tekijöitä (huom! pienellä yrityksillä tiedon puute esteenä työllistämiselle).

VIESTINTÄ JA TIETO

Tarve viestinnän kanaville suoraan kentältä palveluihin ja toisin päin. Työnantajat haluavat saada realistista tietoa osatyökykyisten ominaisuuksista, tuottavuudesta ja rajoitteista.

Tavoitteeseen liittyviä keskeisiä teemoja kehittämistarpeista

REKRYTOINTI

Kolme rekrytointikriteeriä ylitse muiden: asenne työhön, osaaminen sekä motivaatio. Muita tärkeitä syitä osatyökykyisen palkkaamiseen olivat henkilön tuoma lisäarvo ja että osatyökykyisyys ei haittaa työssä sekä työnantajan mahdollisuudet järjestää työ sopivaksi palkatulle. Työnantajilla on huolena se, että osatyökykyisen työntekijän kevennetty ja räätälöity työ kuormittaa muita työntekijöitä aiheuttaen työyhteisön sisäisiä konflikteja.

MAINEKUVA

Harjoittelijoiden, osatyökykyisten ja muiden erityisryhmien leima puhdistettava, jotta työnantajalle ei muodostu julkisuuskuva ja "leimaantumista" ilmaisen työntekijänä ja yksipuolisen hyödyn ottajana.

Havaittuihin tarpeisiin liittyviä kehittämistyön ideoita

Yrityksiä osatyökykyisten palkkaamiseen kannustaa:

tiedonsaanti osatyökykyisistä ja osatyökykyisyydestä

työmotivaatio lisää halukkuutta palkata vaikka hjalla ei olisikaan osaamista

osatyökykyisen palkkaamista ja riskejä kompensoitava, pienet yritykset (esim. palkkatuki)

kyky hyödyntää osatyökykyistä

työn räätälöiminen (tarvitaan ulkopuolinen taho miettimään mahdollisuuksia)

pienimmillä yrityksillä enemmän työmahdollisuuksia

Koulutusta ja valmennusta. Ammattilaisten asennemuutosta käyntiin koulutuksilla ja tilaisuuksilla. Asiakkaan kohtaaminen tasavertaisena. Osatyökykyinen asiakas oman tilanteensa ja tarpeidensa asiantuntija. Asiakkaiden toiveiden ja kokemusten huomioiminen nähdään entistä tärkeämpänä

Toimijoita voidaan kouluttaa esimerkiksi työpajoissa.

Työkokeilu ja palkkatukipaikat näkyville esim. TE-toimiston verkkosivuilla.

Osatyökykyisille soveltuvat työt erikseen esille.

Oppisopimus, jota kehitetään vaikeasti työllistyvien osalta. Palkka tulisi porrastaa osaamisen /tuottavuuden mukaan, tuettu oppisopimus tärkeää ja sitä olisi kehitettävä.

Jalkautuva työhönvalmennuspalvelu – toimiva tapa tarjota osatyökykyistä yritykseen. Palvelun käyttöä tehostettava, kehitettävä ja markkinoitava edelleen. Valmennukseen sisältyy mm. työelämätaidot, työyhteisöön sopeutumisen tuki, itseluottamuksen vahvistaminen, työelämätaitojen oppiminen, työn vaatimukset.

Julkisella sektorilla, sen palveluilla ja sen tarjoamilla yksilöllisillä, yrityskohtaisilla ja työnvälitykseen liittyvillä kannustimilla on edelleen tärkeä rooli osatyökykyisten työllistymisessä.

Kohtaanto ja palveluiden parempi yhteensovittaminen yritysten rekrytointiprosesseissa on ratkaisevaa.

Pienemmät työnantajat voidaan saada vakuuttuneiksi esimerkiksi työkokeiluilla, joiden onnistumista tuetaan työhönvalmennuspalveluilla. Nykyiset valmennuspalvelut toimivat kohtuullisen hyvin. Näitä palveluita ei ole syytä tuoda esiin markkinoinnin kärkenä, koska lähtökohtaisesti yritykset haluavat hallita rekrytointi- ja perehdytysprosessejaan itse. Apua on osattava tarjota tarvittaessa.

Havaittuja haasteita

Suuret yritykset suhtautuvat myönteisemmin vajaakuntoisen rekrytoimiseen kuitenkin pienissä yrityksissä paljon osaa-aikaista työtä (tiedon puute esteenä työllistämiselle).

Työnantajalle tärkeää, että osatyökykyisen työnhakijan sopivuuden arviointi on helppoa ja että osatyökykyisyyden kustannusriskit nähdään vähäisinä.

Tavoite

5

Räätälöidä oppilaitosten kanssa koulutuspolkuja

Tavoitteeseen liittyviä keskeisiä teemoja kehittämistarpeista

YHTEINEN SUUNNITTELU

Oppilaitokset mukaan yhteiskehittämiseen jo suunnitteluvaiheessa sekä prosesseihin ja palvelupolkujen luomiseen asiakkaille. Tärkeää koulutuspalvelujen vahvempi ja monipuolisempi yhdistäminen osaksi työvoimapalveluita. Koulutusten räätälöinti tarpeen vaikeimmin työllistyville. Koulutuspolkujen mallintamista ja markkinointia asiakkaille ja verkostolle.

OSAAMISTARPEET

Koulutustoimijoille tietoa yritysten osaamistarpeista ja sitä kautta kehitettävä työnhakijoiden profilointia yritysten tarpeisiin. Työssäoppimispaikkojen ja tutkinnon osien tavoitteiden tulee tukea toisiaan.

TUEN TARVE

Osatyökykyisyyden huomioiminen koulutuksen aikana esim. mihin osa-alueeseen opiskelussa suuntautuu. Erityinen tuki ja ohjaus on erityistä tukea tarvitseville koulutuksessa pärjäämisen edellytys. Asiakkaat kokeneet tarvitsevansa enemmän tukea myös koulutuksen jälkeiseen vaiheeseen. Tietoteknisissä taidoissa tuen tarve olemassa.

VIESTINTÄ

Koulutusta koskevaa viestintää pitää parantaa, jottei anneta väärää kuvaa sisällöstä ja markkinoida virheellisesti koulutusta (Tarve havaittu valtakunnallisesti).

Havaittuihin tarpeisiin liittyviä kehittämistyön ideoita

Alkukeskustelut ja oppimistestit hyvä keino lähteä viemään yksilöllisiä koulutuspolkuja eteenpäin.

Joustavat oppimiskäytännöt; koulutuksen rakenteessa tulee olla räätälöitäviä elementtejä, joita räätälöimällä saadaan joustava koulutus tarvittaessa.

Työtehtävälähtöinen koulutussuunnittelu ja aidot työympäristöt.

Ajallisesti ja määrällisesti pidemmät valmennukset ja koulutusten räätälöinnit.

Yhteisen suunnittelun aloittaminen hyvissä ajoin. Tunnistetaan yhdyspinta ja toimiminen siinä. Työllisyys- ja koulutuspalveluiden yhdyspinnan kehittäminen niin, että erilaiset nopeat ja matalan kynnyksen koulutustuotteet ja opinnollistaminen olisivat vakio-osa pitkäaikaistyöttömien palveluja esim. palkkatuetussa työssä ja työkokeilussa.

Koulutusten tuottajille enemmän roolia asiakkaiden työmarkkinoille viemiseksi.

Työvoimakoulutuksissa voisi yhdistellä tutkintojen osia eri koulutusaloilta työtehtävien ja moniosaajuuden vaatimusten mukaisesti.

Tavoite

6

Tarjota toimijoille osaamisen vahvistamista monialaisen palvelutarpeen arviointiin ja määrittelyyn sekä palvelujen täysimääräiseen hyödyntämiseen

Tavoitteeseen liittyviä keskeisiä teemoja kehittämistarpeista

ARVIOINTIOSAAMINEN

Monialaisen palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen ja toimijoiden osaamisen vahvistaminen asiakkaan tuen tarpeen määrittelyssä. Verkoston jäsenten osaamisen kehittäminen.

KOULUTUSTEEMOJA

Työkäytäntöjen muokkaaminen/kehittäminen, moniammatillisen tiimityön koulutus, palvelumuotoilun koulutus kehittäjä/kokemusasiantuntijan koulutus, monialaisen palvelutarpeen koulutus, verkostotyön koulutus.

TIEDOTUS

Tietämys verkostokumppaneiden palveluista ja paikallista palveluista on heikentynyt. Tarvitaan lisää tietoa toiminnasta, verkostokumppaneiden palveluista kunnille, palveluntuottajille, muille verkoston jäsenille ja asiakkaille. Tieto voi parantaa palvelutarpeen arviointia, palvelujen oikea-aikaisuutta sekä hankintaosaamista.

Havaittuihin tarpeisiin liittyviä kehittämistyön ideoita

Palveluohjauksen tehostaminen;

aikaa luottamuksellisen asiakassuhteen luomiseen. Hyvätkään palvelut eivät auta, jos asiakas ei ohjaudu niihin

omatyöntekijä ei pelkästään päivitä suunnitelmia vaan järjestää palvelutarpeen pohjalta palvelut

työkykykoordinaattorin hyödyntäminen osatyökykyisten työllistymisessä on tärkeää (kuuntele sekä työnantajaa, että osatyökykyistä)

verkoston hallitsemien palvelujen ja yhteistyökumppaneiden tunteminen, työnjako ja roolitus, osaamista ohjata verkoston palveluihin, palvelukartta/palvelutarjotin

toimijoiden verkosto-osaamisen kehittäminen

erilaisten työkalujen hyödyntäminen arviointiosaamisen kehittämiseksi: työkykyviisari, tilanne- ja toimintakompassi, tutka

Tavoite

7

Edistetään asiakkaiden mahdollisuuksia vaikuttaa palvelujen kehittämiseen

Tavoitteeseen liittyviä keskeisiä teemoja kehittämistarpeista

OSALLISUUS

Asiakkaan osallisuuden lisääminen palveluiden suunnittelussa. Asiakasnäkökulmien hyödyntäminen kehittämistyössä.

VUOROVAIKUTUS

Lisätään kokemusasiantuntijoiden ja ammatillisten asiantuntijoiden välistä vuorovaikutusta. Vahvistetaan asiakkaiden roolia ja osallisuutta työllisyshoidossa ja sosiaali- ja terveydenhuollon sekä työhallinnon järjestelmissä.

Havaittuihin tarpeisiin liittyviä kehittämistyön ideoita

Asiakaskehittäjäryhmien ja -raatien sekä muun kokemusasiantuntemuksen hyödyntäminen osana palveluiden kehittämistyötä.

Asiakkaat mukaan myös koulutusten suunnittelutyöhön.

Tarpeen osallistavan suunnittelun menetelmät.

Hyödynnetään järjestöjen tarjoamia mahdollisuuksia enemmän. Osallisuutta tukevan toiminnan tuottaminen ja järjestäminen. Asiakasosallisuus laajenee yhteiskunnalliseksi osallisuudeksi.

Asiakkaista koottu kehittämistyöryhmä:

- osallistuu toimintaan, konsultoi ja tiedottaa
- teemat ja keskustelun teemat tulevat asiakkailta
- yhteisistä projekteista sovitaan yhdessä asiakkaiden kanssa
- kokoontuu vähint. 1 x kk:ssa 1-2 ammattilaisen vetämänä
- tapaamisiin osallistuu yleensä 6-8 asiakasta
- tehdään kirjallinen muistio tapaamisesta

Asiakaskehittäjäryhmän edustaja on ollut osallisena myös työntekijän rekrytoinnissa. Tapaamisissa on yleensä kaksi työntekijää. Asiakaskehittäjäryhmän jäsenille työskentelystä rahallinen korvaus.

Typ-toiminta



Tavoitteeseen liittyviä keskeisiä teemoja kehittämistarpeista

ESIMIESTYÖ

TYP-palvelussa johtavassa asemassa oleville ohjausvalta ja mahdollisuus vaikuttaa resurssien riittävyyteen ja toiminnan valvontaan. Monialaisessa palvelussa puutteena eri sektoreiden välisen yhteistyön johtamisen vahvistaminen.

ASIAKASOHJAUS

Asiakasohjauksen tehostaminen profilointia ja lähetekäytäntöjen kehittämistä hyödyntäen. Asiakasohjaus TYPistä takaisin peruspalveluihin ei ole toimivaa eikä se, miten asiakasprosessia jatketaan TYPin sisällä, jos ratkaisua ei synny.

YHTEINEN TEKEMINEN JA YHTEINEN TAVOITE

Työtä tehdään usein eri organisaatiosta eikä yhdestä toimipisteestä käsin. Se vähentää monialaisesta työstä saatavaa hyötyä. Parhaat kokemukset yhden toimipaikan sisällä tehtävästä TYP-työstä. Yhteistyö koetaan harvoin onnistuneeksi jos hlöstö osa-aikaista ja vaihtelevaa eikä erityisesti TYP-työhön kiinnittynyttä. Tärkeää on varmistaa, että jokaisessa organisaatiossa TYP-työhön varataan päätoimisia vain monialaista yhteistyöltä tekeviä toimijoita.

PALVELUN KUVAUS, ARVIOINTI JA KÄYTÄNNÖT

Tarvitaan selkeä prosessi/organiatiokuvaus, työkäytäntöjen muokkaamista ja kehittämistä, vaikuttavuuden seurannan yhtenäistämistä ja vaikuttavuuden arvioinnin kehittämistä. Osaamisen lisäämiseen tarve (palvelun tuottajat, monialaista työtä tekevät, asiakkaat). Kokemukset kartoitusjakson toimivuudesta eivät ole parantuneet, kartoitusjakso on liian lyhyt asiakkaan tilanteen selvittämiseen eikä sisällön määrittelemättömyys ole auttanut sen muovautumista. Tietämys verkostokumppaneiden palveluista ja paikallista palveluista on heikentynyt.

Tavoitteeseen liittyviä keskeisiä teemoja kehittämistarpeista

ERITYINEN JA VAHVA TUKI

Tukea tarvitaan ihmisten tilanteisiin, joissa esiin on noussut neurologisia häiriöitä ja mielenterveyden haasteita. Myös ikäkysymykset työmarkkinoille siirtymien yhteydessä vaativat vahvempaa ohjauksen näkökulmaa.

VIESTINTÄ JA TYÖELÄMÄYHTEISTYÖ

Koulutus - ja yrityselämäyhteistyö on nähty tärkeäksi. On tärkeää, että työllisyyspalveluilla on suora kanava työnantajayhteistyökumppaneihin, mukaan lukien henkilöstöpalvelu- ja vuokratyövoimaa välittävät yritykset.

PEREHDYTYS

Yhteispalvelun laadun takaamiseksi ja kehittämiseksi tarvitaan yhtenäisen ohjeistuksen, käytäntöjen ja työkalujen laatimista sekä riittävän laadukkaita perehdytysjaksoja.

Havaittuihin tarpeisiin liittyviä kehittämistyön ideoita

TYP-palvelukokonaisuudet, joihin sisältyi työhönvalmennusta, olivat tehokkaita työllistymisen kannalta.

Asiakaskehittäjäryhmien ja -raatien sekä muun kokemusasiantuntemuksen hyödyntäminen osana palveluiden kehittämistyötä;

- asiakaskysely antavat liian positiivisen kuvan, siksi em. ryhmät ja raadit tai tulevaisuusverstaat tarpeen, jotta asiakkaan osallistuminen toteutuu ja ääni tulee kuuluville
- osallistavan suunnittelun menetelmät ovat tarpeen. Näissä asiakkaat itse vaikuttavat heille tarjottavien palveluiden sisältöihin (apuna esim. osallistava sosiaaliturva)

Työllisyys- ja koulutuspalveluiden yhdyspinnan kehittäminen niin, että erilaiset nopeat ja matalan kynnyksen koulutustuotteet ja opinnollistaminen olisivat vakio-osa pitkäaikaistyöttömien palveluja esim. työkokeilussa ja palkkatukityössä.

Koulutus- ja yritys-elämäyhteistyö on nähty tärkeäksi. On tärkeää, että työllisyyspalveluilla on suora kanava työnantajayhteistyökumppaneihin, mukaan lukien henkilöstöpalvelu- ja vuokratyövoimaa välittävät yritykset.

Havaittuihin tarpeisiin liittyviä kehittämistyön ideoita

Asiakaslähtöistä palveluprosessia voi kehittää esim. 10 periaatteen avulla:

monialaisen palvelun hyödyt on asiakkaan helppo ymmärtää

palvelu kohdentuu pääasialliselle kohderyhmälle

luottamus työllistymiseen rakennetaan yhdessä

asiakkaan palvelutarve arvioidaan kattavasti

asiakkaan saatavilla on oikeat palvelut oikeaan aikaan

palveluprosessi on asiakkaalle kannustava ja sitouttava

palveluprosessi on tavoitteellinen ja suunnitelmallinen

selkeä ohjeistus palvelutarpeen päättämiseksi

asiakas voi luottaa palvelun laatuun

yhteispalvelun organisoinnilla luodaan edellytykset onnistumiselle

Hyviä käytäntöjä



Käytettyjä digitaalisia työkaluja

Foreammatti (Turussa)

Omatoiminen sähköinen työllisyyttä edistävä palvelualusta ja digitaalinen osaamiskartoitus.

Sähköinen Osaamisbotti (Tampere)

Haastattelee asiakasta ja kartoittaa osaamisen (käytetty omavalmentaja-konseptin kanssa).

Tukena myös sähköinen Kompassi-työkalu.

Kompassi-työkalu

Työkalu palvelutarpeen arviointiin ja eri palvelujen soveltuvuuden arviointiin asiakkaalle. Asiakas arvioinut aina palvelujen jälkeen asteikolla 1-5 omia taitoja ja tilanteen kehitystä (tästä tietoa omavalmentajan ohjauksen tueksi).

Sähköinen palveluviuhka -työkalu

Tukena haastatteluissa. Palveluviuhkaan on kerätty kaikki palvelut samalle alustalle ja pyritty työkalun avulla tunnistamaan ja kohdentamaan sopivimmat palvelut kullekin asiakkaalle. Työkalu ollut kehitysasteella.

Sähköinen ajanvarausjärjestelmä (Pirkanmaan alue)

Asiakas varaa itse ajan (käytetty mm. omavalmentaja -konseptin yhteydessä).

Sähköinen asiakaspalaute (Tampere, Turku ja Pori)

Työelämäkokeilutoimintapaikkarekisteri (Porin kokeilussa) ja kokeilujakson sähköinen arviointi

Palautteen avulla voitu helpottaa eteenpäin ohjausta ja tieto saatu myös nopeammin käyttöön sähköisen palautteen avulla. Palvelutuottajilta vaaditaan myös enemmän. Palautteen pohjalta koottu selkeämpi suositus eteenpäin ohjauksesta ja jatkotoimenpiteistä

Käytettyjä digitaalisia työkaluja

Workpilots

Yksityinen palvelujen tuottaja, mobiilisovellus. WorkPilots tekee keikkatöiden löytämisestä helpompaa ja nopeampaa. Selaa ja hae keikkoja parilla näpäytyksellä. Voi löytää töitä myös ilman koulutusta tai aiempaa työkokemusta. Työkeikkoja löytyy ympäri Suomen.

Jokaisesta työkeikasta maksetaan kiinteä 10 euron tuntikorvaus, sovellus hoitaa sopimukset ja verot. Keikan antajalta saa aina palautteen työstäsi. Kaikki tehty keikkatyö tallentuu profiiliin, ja keikkahistoriaa voi käyttää todisteena työkokemuksesta.

Kunnon syyni

Toiminnanohjausjärjestelmä tiedon siirtoon ja jakoon eri toimijoiden kesken, haasteena rahoitus eri toimijoille. Työ- ja toimintakyvyn arvioinnin apuväline ja menetelmä.

Kykyviisari

Maksuton kysely, joka kartoittaa vastaajan työ- ja toimintakykyä ja selvittää vastaajan keskisiä vahvuuksia ja mahdollisia kehittämisen kohteita.

Service Blueprint -malli

Mallilla tarkoitetaan prosessikaaviota ja palvelun yksityiskohtaista mallissa, jossa esitetään palvelun eri osien liittyminen toisiinsa. Malli visualisoi palvelun siten, että se piirtää yhtäaikaisesti kuvan palvelun näkyvistä elementeistä, asiakkaiden ja työntekijäiden rooleista, asiakaspalvelun leikkauspisteistä ja palvelutarjonnan prosesseista.

RATKO-malli

Malli piilotyöpaikkojen hakemista varten. Mallissa työtä muotoillaan uudelleen ja tuodaan näkyville ns. silpputyötä. Työn muotoilu on työn uudelleen organisoimista – ja juuri tästä on edellä olevissa tilanteissa kyse. Ratko tarjoaa työpaikan arkeen sopivia, ketteriä työkaluja työn organisoinnin pulmien ratkaisemiseen.

PROJEKTIRYHMÄTYÖSKENTELEY-malli

Asiakkaan palvelupolun avaamiseen ja rakentamiseen. Kootaan monialaiset toimijaryhmät. Mallissa pilotoitu moniammatillisia tiimejä, työparityöskentelyä ja yhteisvastaanottoja, joissa eri sektorin ammattilaiset olivat yhdessä mukana asiakkaan vastaanotolla. Palveluissa painopistettä siirrettiin niin sanottuihin kevyisiin palveluihin raskaiden palvelujen sijaan. Palvelun alussa otettiin käyttöön ammattilaisten laaja-alainen eri sektoreiden osaaminen (Toike), fysioterapeutin palveluja sai ilman lähetettä aiempaa nopeammin ja työkyvyn tuki otettiin huomioon kuntouttavassa työtoiminnassa.

OMA-VALMENTAJA -malli

Ei ole vain yksi osa-alue asiakkuusprosessissa vaan koko prosessia sitova johtamismalli, jonka avulla ympärillä olevien palvelujen tuloksellisuus kasvaa. Mallissa on asiakaskohtainen vastuhenkilö koko asiakkuusprosessissa. Työssä hyödynnetään voimakkaasti digipalveluja. Asiakasta osallistamalla on potentiaalisesti vaikuttava keino asiakaslähtöisyyden parantamisessa sekä asiakkuusprosessien keston lyhentämisessä. Digipalvelujen tuottavuus toimii parhaiten, kun ne toimivat yhdessä tai yhteisen prosessin kautta. Mallilla voidaan välttää raskaita järjestelmäintegraatioita, kun tietojen hyödyntäminen keskittyy vahvasti yhdelle toimijalle.

**Ohjaustyön
malleja**

OSATYÖKYKYISET TYÖSSÄ -malli (Osku)

Toimintamallissa yhdistyy palvelujärjestelmän keskeiset keinot osatyökykyisen henkilön työllistymisen ja työssä jatkamisen tukemiseksi. Keinovalikoimaan sisältyy työpaikan, terveydenhuollon ja sosiaalipalvelujen, kuntoutuksen, koulutuksen, työvoimapalvelujen ja sosiaaliturvan keinot. Toimintamallissa työkykykoordinaattorit hyödyntävät osatyökykyisen asiakkaan kanssa palvelujärjestelmässä olemassa olevia työpaikan, terveydenhuollon ja sosiaalipalvelujen, kuntoutuksen, koulutuksen, työvoimapalvelujen ja sosiaaliturvan keinoja. Toimintamallissa organisaatiot nimesivät olemassa olevasta henkilökunnastaan työkykykoordinaattorin, joka oli osatyökykyisen henkilön tukena. Työkykykoordinaattorit saivat tehtävänsä koulutuksen ohjelman aikana. Työkykykoordinaattorin tehtävänä oli selvittää asiakkaan tilannetta ja auttaa häntä tunnistamaan omia vahvuuksiaan ja mahdollisuuksiaan.

KainOTE-malli

Työkykykoordinaattori-malli on Kainuun malli työttömän osatyökykyisen palvelupolusta. Palvelupolku rakennettiin Sosiaali- ja terveysministeriön laatiman prosessikuvauksen pohjalta, lisättynä Kainuulaisella toimintatavalla. Mallissa yhtenäistettiin toimintatapoja, kiinnitettiin huomiota asiakkaan tavoitteisiin, työllisyys- ja terveydentilaan, sekä tuotiin mahdollisuus yli toimijarajojen tapahtuvaan monialaiseen työskentelytapaan. Kainuulaisen työttömän osatyökykyisen palvelupolku on asiakkaan tarpeisiin tehtävä, asiakkaan elämäntilanteen ja tavoitteen huomioiva, monialaisesti työstettävä, yksilöllinen palvelupolku, jossa on asiantuntijan työtä tukeva rakenne.

**Ohjaustyön
malleja**

PALVELUMANAGERI-malli

Palvelumanageri-mallissa ohjaaja jalkautuu asiakkaan rinnalle hänen asioidessaan eri viranomaisten tarjoamissa palveluissa. Asiakkaan rinnalla kulkeminen voi asiakkaan tarpeen mukaan tapahtua konkreettisesti asiakkaan kotiovelta viranomaispalveluun kulkemisena ja viranomaiskontaktiin osallistumisena paikan päällä tai kevyemmän tuen riittäessä olla esim. puhelimitse tapahtuvaa ohjausta palveluun osallistumiseksi/hakeutumiseksi. Ohjaajan edellytetään olevan asiakkaan helposti saatavilla ja siltana eri palveluiden välillä, esim. avustavan asiakasta erilaisten etuuksien tai palveluja koskevien hakemusten vireille laittamisessa ja varmistavan asiakkaan kanssa sovittavalla tavalla sen, että asiakas halutessaan saa tarvitsemansa tuen esim. kuntouttavan työtoiminnan aloituksessa. Työllistymissuunnitelma tehdään 3 kk välein. Asiakas voi olla palvelumanagerin ohjauksessa kerrallaan 6 kk. Palvelun tarve arvioidaan 6 kk välein ja tällöin jatkosta ja uusista tavoitteista.

ASKO-malli

Asiakasyhteistyöprosessi -malli, mitä on otettava huomioon työssä asiakkaan kanssa. Ohjausprosessin malli, joka kuvaa yksityiskohtaisesti työhönvalmennustyön vaiheita, jossa tuetaan asiakasta työllistymisen vaiheessa. Malliin sisältyy; valmistelut, työpaikan kontaktointi, tuki ja seuranta työpaikalla ja jälkitoimenpiteet.

TYYNE-malli

Työnantajayhteistyöprosessi, mitä huomioidaan työssä työnantajan kanssa. Malli toimii prosessina aina yhteydenoton valmistelusta jälkitoimenpiteisiin. Malli on hyvin yksityiskohtainen kuvaus siitä, mitä on tärkeää ottaa huomioon rakennettaessa työnantajayhteistyötä työhönvalmennuksessa.

**Ohjaustyön
malleja**

Hox! Lisää malleja ja ideoita

www.innokyla.fi

INNOKYLÄN VERKKOPALVELU ON KAIKILLE AVOIN JA
MAKSUTON YHTEISEN KEHITTÄMISEN JA IDEOINNIN
YMPÄRISTÖ

Tietyöelämään maksuton verkkokoulutus

Tieto eri palveluista on hajallaan eri lähteissä. Siksi luotiin verkkopalvelu, joka sisältää ajantasaisen tiedon osatyökykyisten (ja muiden työkäisten) palveluista, etuuksista, keinoista ja niiden vaikuttavuudesta, tutkimuksesta ja ajantasaisesta lainsäädännöstä. Verkkokoulutus on suunnattu ammattilaisille, jotka voivat toimia esimerkiksi sosiaali- ja terveysalalla, työpaikoilla, työterveyshuollossa, työ- ja elinkeinopalveluissa, oppilaitoksissa, Kelassa, vakuutusalalla tai kuntoutuspalveluissa joko julkisella, yksityisellä tai kolmannella sektorilla. Verkkokoulutus on maksuton ja kaikkien käytettävissä. Se koostuu lyhyistä asiantuntijateksteistä, videoista, podcasteista sekä oppimistehtävistä. Kunkin osion opiskelu kestää noin 20-40 minuuttia.

Työkyvyn tuen palvelupolku -verkkokoulutus

Työkyvyn tuen palvelupolku on tarkoitettu ammattilaisille, jotka työssään edistävät ihmisten työkykyä. Tavoitteena on tukea ihmisten työllistymistä tai työssä jatkamista. Keinoja ja hyviksi todettuja ratkaisuja on paljon, mutta ne pitää saada käyttöön. Tämän avoimen verkkokoulutuksen kautta opit, mistä työkyvyn tuen palvelupolku koostuu ja mitä hyötyä työkyvyn tukemisesta on. Voit viedä oppimaasi käytännön työhösi ja tukea tätä kautta entistä paremmin asiakkaasi työkykyä.

OTE-Kortti työelämään

Tietoa työllistymisen tueksi työnantajalle (mm. opso, työolosuhteiden järjestelytuki, kuntalisä, palkkatuki, työkokeilu yms.

HOX! LISÄÄ TIETOPAKETTEJA JA MALLEJA

www.tietyoelamaan.fi

TIE TYÖELÄMÄÄN -VERKKOPALVELUSTA LÖYDÄT TIETOA, KEINOJA JA RATKAISUJA OSATYÖKYKYISTEN TYÖSSÄ JATKAMISEEN JA TYÖLLISTYMISEEN. TUTUSTU KEINOVALIKOIMAAN TAI ASTU POLULLE, JOKA OHJAA TILANTEeseen SOPIVAAN PALVELUUN.

**Koulutuksia (MOOC)
ja tietopaketteja**