



**Pakolaistaustaisten  
ohjaus**

# Tavoitellaan maailman parhaita työllisyyspalveluja

18.1.2021

Raisa Mänttari, Epp Parkkali, Antti Kanninen, Juha Lahti

# Pakolaistaustaisten ohjaus -hankkeen kolme teesiä TE-palveluiden henkilöasiakastyön kehittämiseksi

- 📍 Teesit kytkeytyvät kiinteästi seuraaviin ajankohtaisista dokumenteista löytyviin teemoihin
- 📍 *työllisyyspalveluiden kykyyn arvioida asiakkaan palvelutarpeet laajasti ja luoda asiakaslähtöisiä lähipalveluita ja asiakaspalvelumalleja*  
kuten ne ovat ilmaistuna hallituksen esityksissä HE 87/2020 vp ja HE 114/2020 vp laiksi työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta ja sen täydentämisestä
- 📍 *yksilöllisen palvelun tarjoamisesta, monialaisesta työotteesta ja toimintakulttuurista sekä henkilöstön osaamisen ja arvostuksen vahvistamisesta*  
kuten ne ovat ilmaistuna TE-palvelustrategiassa eli valtion työvoima- ja yrityspalveluita koskeva palvelustrategia vuosille 2021-2023
- 📍 *asiakaslähtöisyydestä*  
kuten se on ilmaistuna Kuntaliiton työllisyyden ratkaisumallissa
- 📍 *asiakkaan ja asiantuntijan välisen luottamuksen välttämättömyydestä*  
kuten se on ilmaistuna Sitran selvityksessä Työttömien näkökulma elinikäiseen oppimiseen

## VUOROVAIKUTUSOSAAMINEN

### Substanssiosaaminen

Työtä ohjaavien normien tuntemus ja kyky tulkita niitä

Palvelujärjestelmän tuntemus

Asiakasprosessi, työttömyysturva

### Metodologinen osaaminen

(Esim.) Kohtaava asiakastyö,

Asiakkaan kanssatyöskentely

Työnantajayhteistyö

Eriyisryhmäosaaminen

### Itsensä johtaminen

Jaksaminen ja koulutus

## ASIAN- TUNTIJA

### Verkostot/jaettu asiantuntijuus

Kollegat

Työnantajat

Palveluntuottajat

Oppilaitokset ja korkeakoulut

Yksityiset terveydenhuollon toimijat

Muut viranomaiset

Järjestöt

### Kehikko

Lainsäädäntö ja muut normit

Koulutus ja perehdytys

Henkilöresurssit

Työn johtaminen, mittaaminen, seuranta

Tietojärjestelmät, tilat, laitteet

Työnantaja  
arvostaa  
asiantuntijaa

Asiantuntija  
arvostaa  
itseään ja  
työtään

Asiantuntija  
arvostaa  
asiakasta

Asiakkaat  
arvostavat  
työllisyys-  
palveluita

Asiantuntija ja  
viranomaiset ovat  
yhteiskunnallisesti  
arvostettuja

# Teesi 1. – työnkuvan sisältö

- TE-asiiantuntijan työ on nähtävä laajaa ja syvällistä asiantuntijuutta vaativana vuorovaikutuksellisenä asiakas- ja verkostotyönä, jossa asiakas on keskiössä aktiivisena toimijana. On luotava rakenteet, jossa tämän työotteen mukainen työskentely on mahdollista.

## Keinot:

- Tunnistetaan ja tunnustetaan TE-asiiantuntijan työn yhteiskunnallinen merkityksellisyys
- Nostetaan TE-palvelujen yhteiskunnallista arvostusta
- Tuetaan asiantuntijoita tämän tavoitteen saavuttamisessa
- TE-palvelujen toimintakulttuuria ohjaa asiakaslähtöinen ja mahdollistava ajattelu vastakohtana organisaatiolähtöiselle ja rajoittavalle ajattelutavalle
- Asiakastyön perusta ja itseymmärrys ankkuroidaan asiakkaan tunnistettuihin tarpeisiin
- Asiakastyön vaikuttavuutta tarkastellaan laajempaan kysymyksenä kuin vain numeerisina työn suoritteiden – esim. palveluihin ohjauksien määrällisenä mittaamisena.

## Teesi 2 - Professio

- TE-asiantuntijan työnkuva, työn tavoitteet ja näissä tarvittava osaaminen määriteltävä; luotava TE-asiantuntijan professio

### Keinot:

- TE-asiantuntijan työnkuva määritetään selkeästi (vrt kuva 1.)
- Osaamis- ja soveltuvuusvaatimukset määritellään selkeästi työn vaatimuksia vastaaviksi
- Henkilöstön rekrytoinnin kriteeristö perustuu määriteltyyn professiokuvaukseen
- Palkkaus heijastaa työn vaativuutta

# Teesi 3. Vaikuttavan asiakastyön mahdollistaminen

- 📍 Työn normiperustan, koulutuksen, perehdytyksen, resurssien, johtamisen, mittaamisen ja seurannan on tuettava laadukasta asiakastyötä, työssä jaksamista ja jaettua asiantuntijuutta.

## Keinot:

- 📍 Palvelut resursoidaan mm. henkilöstömitoituksen osalta niin, että jota tehtävissä onnistuminen ja työssä jaksaminen ovat mahdollista
- 📍 Työn arviointi ja tulosten mittaaminen on linjassa ja tukee tehtävänkuvauksen mukaista asiantuntijan työskentelyä
- 📍 Kehitetään perehdytystä ja koulutusta ja huolehditaan siitä, että asiantuntijoilla on aito mahdollisuus kouluttautua -> Lisätään henkilöstön koulutuspäiviä
- 📍 Otetaan käyttöön myös työn laadulliset mittarit.
- 📍 Tuetaan asiantuntijan autonomisuutta myös esimiestyön kautta
- 📍 Tehdään tarvittava lain ja asetusten tarkastelu ja varmistetaan, että TE-asiantuntijatyön uudelleen fokuksinnille ei ole lainsäädännöllisiä esteitä-> tehdään tarvittavat muutokset

# Kiitos!

Lisätiedot: projektipäällikkö Raisa Mänttari  
[raisa.manttari@ely-keskus.fi](mailto:raisa.manttari@ely-keskus.fi)

