

Uudenmaan työllisyyspalveluiden Palvelumanuaali

Digiviikko
Kuntatalo 7.6.2023

Matleena Mascher,
matleena.mascher@hel.fi
Eveliina Pohjanlahti,
eveliina.pohjanlahti@hel.fi



Palvelumanuaali pähkinänkuoressa

Palveluohjauksen työväline

- Työllistymistä edistävät ja työkykyä tukevat palvelut organisaatio-, kunta- ja toimialarajat ylittäen.
- Palveluita tällä hetkellä yhteensä n. 500 kpl.
- Korkea käyttöaste: 81% (kevät 2023) käyttää päivittäin tai muutaman kerran viikossa

Käytössä Uudenmaan kuntakokeiluissa

- Helsingin johdolla yhdessä Espoon, Vantaan, Keravan, Raaseporin, Hangon ja Porvoon kanssa kehitetty.
- Palvelumanuaalia kohtaan on ollut paljon kaupallista kiinnostusta. Toistaiseksi kunnat vastaavat kuitenkin määrittelystä, kehityksestä ja kustannuksista täysimääräisesti.
- Väliaikainen Palvelumanuaali otettiin käyttöön kokeilujen käynnistyessä 3/2021.
- Uuden Palvelumanuaalin käyttöönotto alkanut käyttäjäryhmä kerrallaan maaliskuusta 2023 alkaen.
- Mahdollista skaalautumista nykyistä aluetta laajemmalle tarkastellaan vuoden 2023-2024 aikana.

Palvelukohtaanto, yhdenmukainen palveluohjaus ja vaikuttavuus

- Osallistava palveluiden ylläpitomalli mahdollistaa palveluiden sekä niihin liittyvien työ- ja prosessiohjeiden ylläpidon siellä, missä sisällöt parhaiten tunnetaan.
- Haku- ja suodatustoiminnot mahdollistavat palvelutarve/elämäntilannelähtöisen palveluohjauksen.
- Asiakkaat saavat yhdenmukaista palveluohjausta asuinkunnasta riippumatta.
- Tavoitteena rajapinta asiakastietoon vaikuttavuuden seuraamiseksi. Vaikuttavuuden osalta tehdään etunäköisyyttä se, mitä kunnissa voidaan ja nyt tehdä (datatieteilijät – strategi ja –

 Tervetuloa, Maija!

Tälle sivustolle on koottu Helsingin, Espoon, Vantaa-Keravan, Raasepori-Hangon ja Porvoon työllisyyskokeilujen asiakasohjausta tekevän henkilöstön käytettäväksi palveluvalikoima, joka edistää asiakkaiden työllistymistä.

 Uusimmat julkaisut:

TE-HALLINNON PALVELUT

LUONNOS

Erityisen tuen avulla työhön ja koulutukseen ohjaava työhönvalmennus

Päivitetty 20.12.2021

TE-HALLINNON PALVELUT

LUONNOS

Palkkatuettu työ kaupungilla

Päivitetty 20.12.2021

TE-HALLINNON PALVELUT

LUONNOS

Duunikoutsi-sovellus nuorille

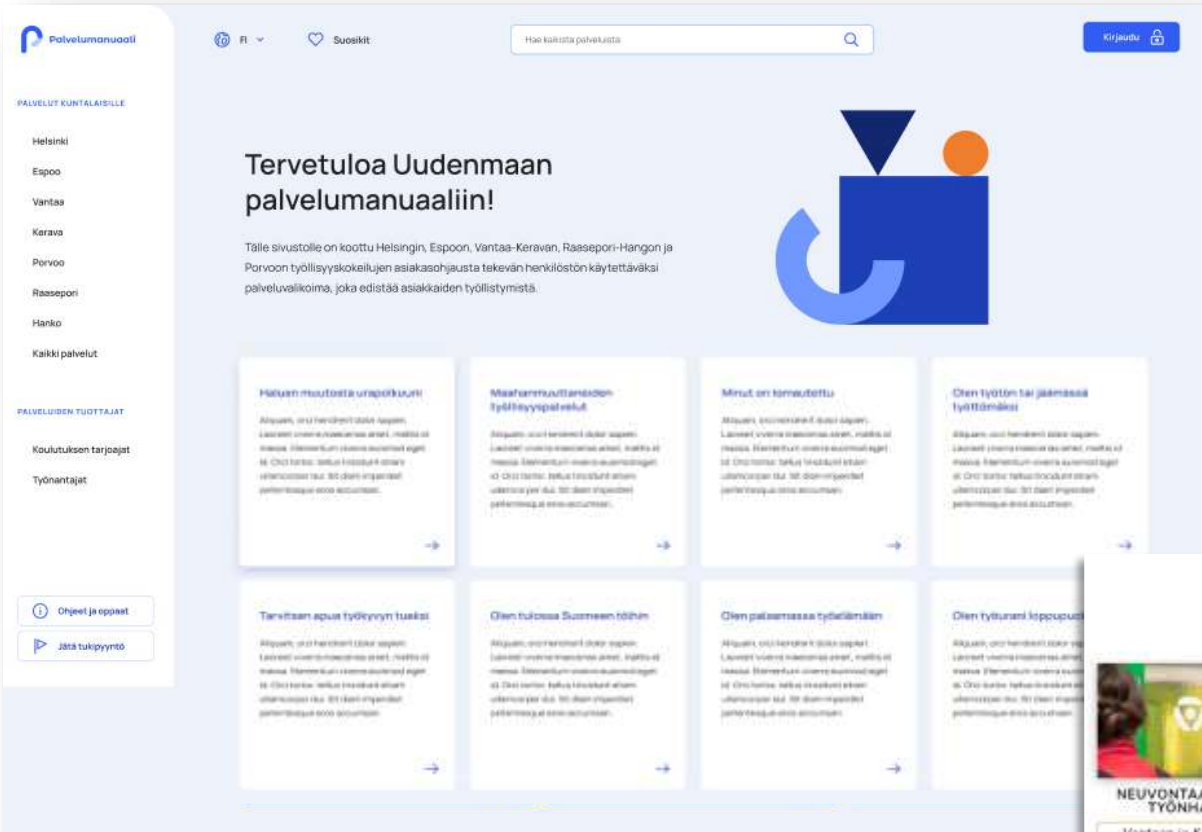
Päivitetty 20.12.2021

TE-HALLINNON PALVELUT

LUONNOS

Duunikoutsi-sovellus nuorille

Päivitetty 20.12.2021



Uuden Palvelumanuaalin minimi toteutusversio (MVP) otetaan käyttöön käyttäjäryhmittäin vuoden 2023 aikana. Jatkokehittäminen jatkuu julkaisun jälkeen edelleen vuosina 2023-24. Vuoden 2024 aikana tarkastellaan jatko- ja ylläpitokehitystarpeita vuodesta 2025 alkaen.

Nykyinen, kuntakokeilujen käynnistyessä 3/21 käyttöönotettu Palvelumanuaali ajetaan alas asteittain sen jälkeen, kun asiantuntijat/omavalmentajat ovat ottaneet uuden käyttöön.

PÄÄKAUPUNKISEUDUN TYÖLLISYYSPALVELUMANUAALI
- PALVELUT VANTAALAISILLE ASIAKKAILE -

NAVIGOINTI-SIVUSTELLA - OHJEET JA MIETTÄMÄLLÄT - KIRJAUTUMINEN

NEUVONTAA JA TUKEA TYÖNHAKUUN	VÄYLÄT AVOIMILLE TYÖMARKKINOILLE	YRITTÄJYYDESTÄ KIINNOSTUNEET	TUKEA URASUUNNITTELUUN	OSAAMISEN KEHITTÄMISPALVELUT	TYÖKYKYÄ TUKEVAT PALVELUT
Vantaa ja Keravan työllisyyspalveluiden neuvonta	Työtarjoukset (päivitetty 8.11.)	Yrittäjyydestä kiinnostuneen neuvontapalvelut	Ammatinvalinnan ja uraohjauksen psykologiapalvelut	Työvoimakoulutukset	Työkykyyn tutkimus ja arviointi
Työpolku-valmennus (8.6.)	Työkokeilu (päivitetty 10.1.)	Yrittäjäkoulutus työvoima-koulutuksena	Urapolku-valmennus (päivitetty 8.6.)	Soite-alan osaamiskartoitus (päivitetty 1.7.)	Muut asiantuntija-arvioinnit (päivitetty 5.11.)
Työhaunvalmennus verkossa (3pv) (päivitetty 6.5.)	Työkokeilu valmennustalossa	Startti Plus 2.0 -palvelu	Uravalmennus verkossa (10 pv) (päivitetty 5.5.)	Koulutuksen tarjoajien palvelut	Työeläkelaitoksen ammatillinen kuntoutus
Aikuisten työhönvalmennus (päivitetty 21.5.)	Velvotetty työ kaupungeilla	Yrittäjyyttä tukevat koulutukset	Startti ammatin suorille koulutus (päivitetty 6.6.)	Oppisopimus-koulutus	Kelan ammatillinen kuntoutus
Enemmän tuen avulla työhön ja koulutukseen ohjaava työhönvalmennus (päivitetty 6.6.)	Filodunni-portaali	Työskentely keskustuspalvelu-osuuskunnan kautta	Suunta selkeäksi -valmennus yksinhuoltajavanhemmille (29.5.)	Vapaan sivistystyön digiopetus	Nuorten ammatillinen kuntoutus
TyöDesign-valmennus (päivitetty 21.6.)	Vuorotteluvapaa sijaus (päivitetty 12.11.)	TUET	Koulutuskokeilu (päivitetty 24.5.)	Työelämän digiosaajaksi-valmennus	Kelan palvelukanavat
Nuorten valmennus	Perhevapaalta työelämään-valmennus (päivitetty 11.3.)	Starttihaa (päivitetty)	Urapolkuvalmennus - jatkuvuus oppiminen -hanke	Startti kaupungin alalle -koulutus	Työkykyneuvonta
				Lähi- ja kurtikoulutukset	Kuntouttava työtoiminta
					Nuorten pajat
					Startti-valmennus nuorille

Käyttäjärühmät & näkymät

Asiantuntijan näkymä (syys-lokakuu 2023)

- **Edellyttää kirjautumista** (sähköposti + oma salasana)
- Julkiset palvelun tiedot
- Sisäiset työ- ja prosessiohjeet
- Työvälineet-, ohjeet & oppaat-sivut
- Haku- & suodatustoiminnallisuudet
- Kuntanäkymät
- Artikkelisivut (julkiset ja sisäiset)
- Suosikit- tallennus

1000
hlö

Henkilö- ja työnantaja- asiakkaan näkymä (syys-lokakuu 2023 /alkuvuosi 2024)

- **Ei edellytä kirjautumista** tai muunlaista tunnistautumista
- Palveluiden julkiset tiedot
- Haku- &suodatustoiminnallisuudet
- Kuntanäkymät
- Artikkelisivut (julkiset)
- Suosikit- tallennus (per selainistunto)
- Ohjeet & oppaat-sivut (julkiset)

150000
hlö

Kunnan sisällöntuottajan näkymä (maaliskuu 2023)

- **Edellyttää kirjautumista** (sähköposti + oma salasana)
- Palveluiden hallintanäkymä, julkiset tiedot sekä sisäiset työ- ja prosessiohjeet, työvälineet-, ohjeet & oppaat-sivut, haku- & suodatustoiminnallisuudet, kuntanäkymät, artikkelisivut (julkiset ja sisäiset), suosikit- tallennus

150
hlö

Palveluntuottajan näkymä (toukokuu 2023)

- **Edellyttää kirjautumista** (sähköposti + oma salasana)
- Palveluiden hallintanäkymä, julkiset palvelun tiedot, haku- & suodatustoiminnallisuudet, kuntanäkymät, artikkelisivut (julkiset), suosikit- tallennus, ohjeet & oppaat-sivut

500
hlö

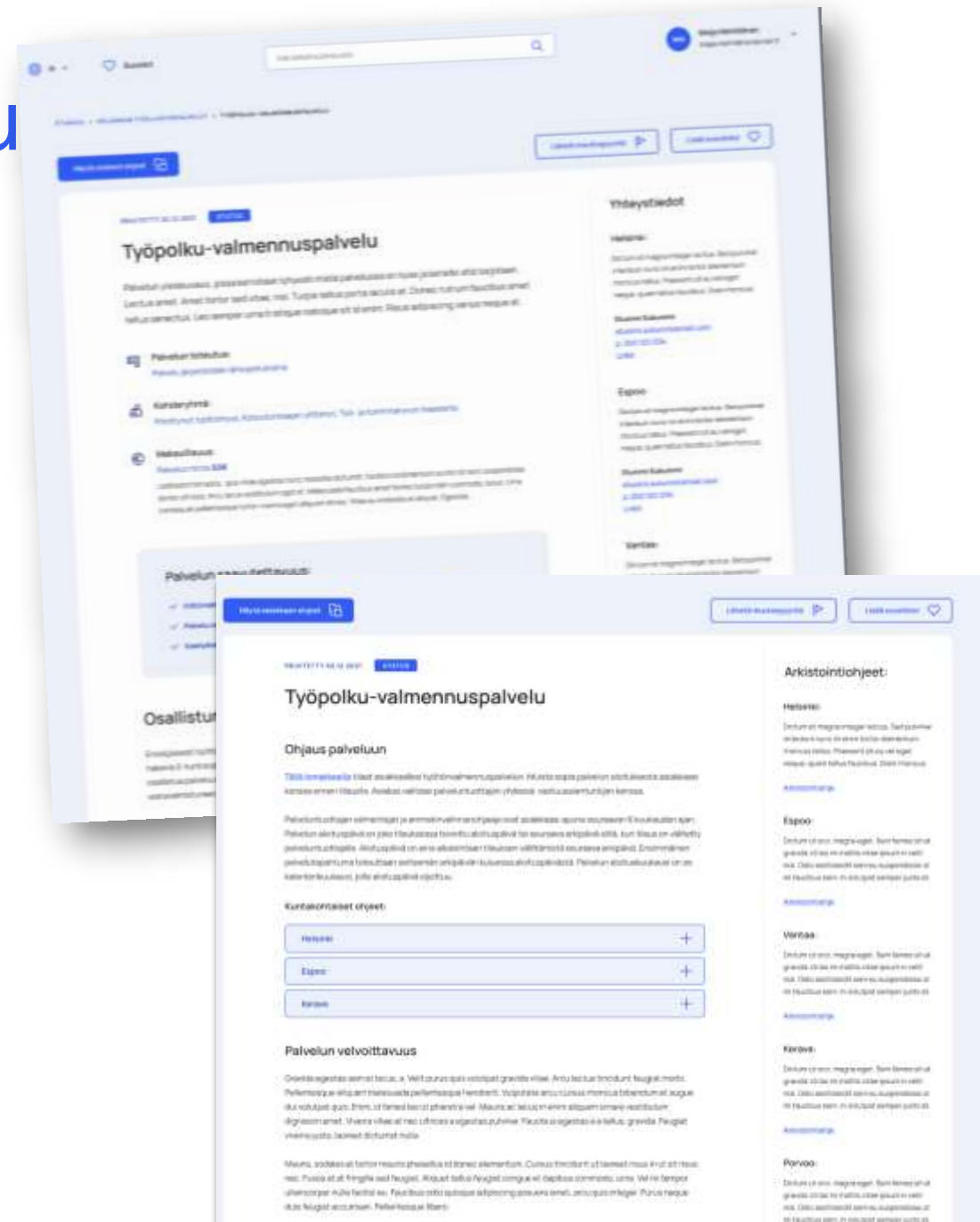
Palvelumanuaalin ydin: palvelu

Julkiset tiedot (Palveluntuottaja tuottaa)

- **Perustiedot:** nimi, lyhyt kuvaus, palvelukategoria, maksullisuus ja saavutettavuus
- **Kohderyhmätiedot:** kohderyhmäkuvaus, ikä, kunta, elämäntilanne
- **Toteutus:** toteutustapa, -aika, -paikka, -kieli
- **Osallistuminen:** käytännöt, edellytykset, hyödyt, suostumukset
- **Lisätiedot:** julkiset yhteystiedot, linkit ja liitteet

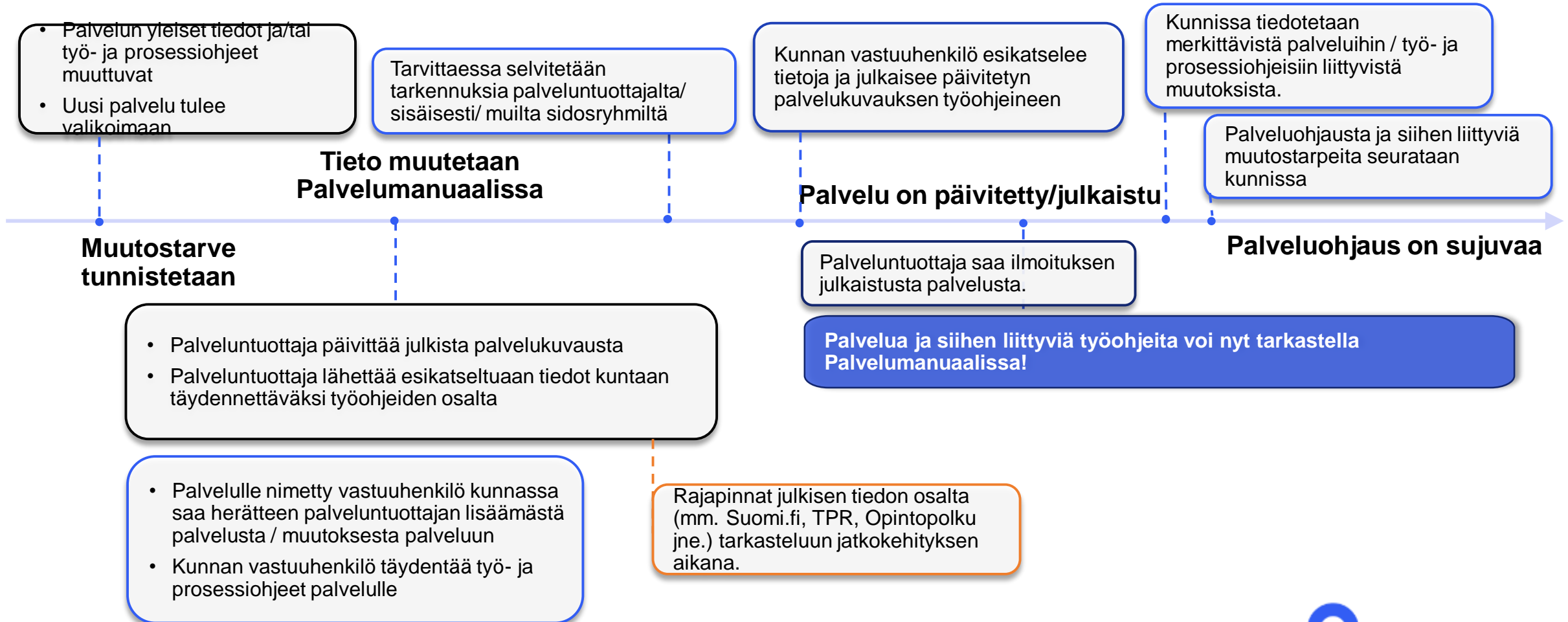
Sisäiset työ- ja prosessiohjeet (Kunta + ELY-keskus tuottaa)

- **Ohjaus:** ohjauksen prosessit ja edellytykset
- **Osallistuminen:** velvoittavuus, poikkeustilanteet (keskeyttäminen, aloittamatta jättäminen, sairastuminen yms.) osallistumisen seuraaminen
- **Lausunnot ja etuudet:** lausumiskäytännöt, vaikutus etuuksiin, matka- ja kulukorvaukset
- **Merkinnät asiakastietojärjestelmään**
- **Täydentävät tiedot:** palvelun soveltuvuus täydentäväksi työnhakukeskusteluksi, kuntakohtaiset poikkeukset, arkistointikäytännöt
- **Lisätiedot:** sisäiset yhteystiedot, liitteet ja linkit



Palvelumanuaalin ylläpitomalli

Huom! Järjestelmä lähettää säännöllisesti (4 kk välein) sisällön tarkistuskehotteita, jotta sisältö on ajantasaista.



Kuntasivut

Palvelumanuaali

PALVELUT KUNTALAISILLE

Helsinki

Espoo

Vantaa

Kerava

Porvoo

Raasepori

Hanko

Kaikki palvelut

PALVELUIDEN TUOTTAJAT

Koulutuksen tarjoajat

Työnantajat

Ohjeet ja oppaat

Jätä tukipyyntö

Hallinta ja ylläpito

Palvelut helsinkiläisille

Sed nibh morbi donec in arcu. Dictum aliquet lacus vitae tincidunt ornare. Vestibulum, dui lorem pulvinar faucibus aliquam a purus. Et nibh purus facilisis id elementum. Accumsan tortor diam et mus. Viverra magna mi, platea nunc.

Työhaun tukeminen ja neuvonta Osaamisen kehittäminen Työkykyä tukevat palvelut Yrittäjyys

Taloudelliset tuet Työelämä ja verkostot

Palveluiden määrä: 45

TE-HALLINNON PALVELUT
Helsingin työllisyyspalveluiden neuvontapalvelut

Et quis amet at ipsum aliquam nunc, risus amet. Aliquam aliquam sed pharetra malesuada arcu nam urna donec vestibulum. Et quis amet at ipsum aliquam nunc, risus amet. Aliquam aliquam sed pharetra malesuada arcu na.

Päivitetty 20.12.2021

TE-HALLINNON PALVELUT
Helsingin työllisyyspalveluiden neuvontapalvelut

Et quis amet at ipsum aliquam nunc, risus amet. Aliquam aliquam sed pharetra malesuada arcu nam urna donec vestibulum. Et quis amet at ipsum aliquam nunc, risus amet. Aliquam aliquam sed pharetra malesuada arcu na.

Päivitetty 20.12.2021

Kuntasivut

Kuntasivut mahdollistavat palveluiden etsimisen ja selaamisen ns. kuntakohtaisen ”puurakenteen” kautta

Palvelut:

- Työhaun alun palvelut →
- Työnhakua ja työllistymistä tukevat palvelut →
- Matalan kynnyksen neuvonta ja ohjaus →
- Verkostoitumisen palvelut →
- Urasuunnittelua tukevat palvelut →
- Osaamisen kartoittaminen →
- Opiskelu ja osaamisen kehittäminen →
- Kotoutumista tukevat palvelut →
- Työkykyä tukevat palvelut →
- Työllistymisen taloudelliset tuet →

Haku- ja

Palveluiden haku

- Haku palvelun nimellä: esim. ”uraohjaus”
- Haku asiasanalla: esim. ”digi”
- Mahdollisuus selata palveluita ilman hakusanaa

Palveluiden suodatus

Suodattimina voidaan käyttää mm. Asiakkaan asuinkuntaa, ikää, palvelutarvetta ja/ tai elämäntilannetta sekä palvelun toteutustapaa, kieltä, jolla palvelu järjestetään, maksullisuus- ja/ tai esteettömyystietoja

Palvelut priorisoituvat sopivuuden mukaan. Voit valita myös useampia suodattimia. Hausta/suodatuksesta voi muodostaa linkin


The screenshot shows a search interface for services. At the top, there is a search bar with the placeholder text "Hae kaikista palveluista" and a blue button labeled "Hae palveluita". Below the search bar, there are several filter dropdown menus: "Kunta", "Palvelukategoria", "Elämäntilanne", "Palvelun kieli", "Palvelu on maksullinen", "Kohderyhmän ikä", "Toteutustapa", and "Esteettömyys". At the bottom left, there is a link "Näytä muita vaihtoehtoja" and at the bottom right, a link "Tyhjennä valinnat".

The screenshot shows the search results page for services. At the top, there is a search bar with the placeholder text "Helsingin" and a blue button labeled "Helsingin". Below the search bar, there are several filter dropdown menus: "Helsinki +1", "Osaamisen kehittäminen +2", "Elämäntilanne", "Kieli", "Maksullinen", "Tyhjennä", and "Lävalinnat +". A dropdown menu is open, showing the following options: "Helsinki", "Espoo", "Vantaa", "Kerava", and "Porvoo". Below the filters, there is a "Järjestä:" dropdown menu with the option "Osuvimmat". The main content area shows two search results. The first result is titled "TE-HALLINNON PALVELUT" and "Aikuisten työhönvalmennus". It includes a "JULKAISTU" button and a "VÄHINTÄMÄÄN" button. The second result is titled "Aikuisten työhönvalmennus" and includes a "VÄHINTÄMÄÄN" button. On the right side, there are buttons for "Luo linkki hausta" and "Tulosta PDF". Below these buttons, there is a section titled "Suosituinta hakuja:" with tags for "CV palvelut", "Työharjoittelu", "Tags", "Tags", "Tags", and "Maahanmuuttajat".

Suosikit-sivu

Suosikit-sivu

- Kaikki käyttäjät voivat tallentaa palveluita omalle suosikit-sivulle
- Asiantuntijoille palvelut jäävät suosikit-sivulle kunnes palvelu poistetaan suosikeista / palvelu poistuu
- Asiakkaat voivat tallentaa suosikkejaan yhden selainistunnon ajaksi
- Suosikkilistan voi jakaa ja/tai tulostaa
- Myöhemmin tulossa valmiita suosikkilistoja esim. organisaatio- ja teemakohtaisesti

Lisää suosikiksi 

Tervetuloa, **Maija!**

Omat suosikit Katso kaikki suosikit

PALVELUN NIMI	PÄIVITETTY	ORGANISAATIO	KIELI
Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan asiakaspalvelutehtävissä toimiminen	14.8.2022 klo 15:25	Organisaation nimi voi olla pitk...	Suomi
Työkyvyn tutkimus ja arviointi	14.8.2022 klo 15:25	Organisaation nimi voi olla pitk...	Suomi
Startti ammattiin nuorille-koulutus	14.8.2022 klo 15:25	Organisaation nimi voi olla pitk...	Suomi
Oppisopimus-koulutus	14.8.2022 klo 15:25	Organisaation nimi voi olla pitk...	Suomi
Helsingin työllisyyspalveluiden neuvontapalvelut	14.8.2022 klo 15:25	Organisaation nimi voi olla pitk...	Suomi
TyöDesign-valmennus	14.8.2022 klo 15:25	Organisaation nimi voi olla pitk...	Suomi

Viimeksi katsotut

PALVELUN NIMI
Palkkatuettu työ kaupungilla
Yrittäjyys- ja yritystoiminnan koulutukset nuorille
Working as an entrepreneur - koulutus nuorille
Suunta selkeäksi -valmennus yksinhuoltaja -vanhemmille
Oppilaitosten osaamiskartoitukset

Suosikit

Tallennetut palvelut: **4** Järjestä: Uusin ensin

TE-HALLINNON PALVELUT JULKAISTU

Työpolku-valmennuspalvelu

Et quis amet at ipsum aliquam nunc, risus amet. Aliquam aliquam sed pharetra malesuada arcu nam urna donec vestibulum. Et quis amet at ipsum aliquam nunc, risus amet. Aliquam aliquam sed pharetra malesuada arcu na. Otsikon ja tekstin määrälle maksimi ja ...

Päivitetty 20.12.2021

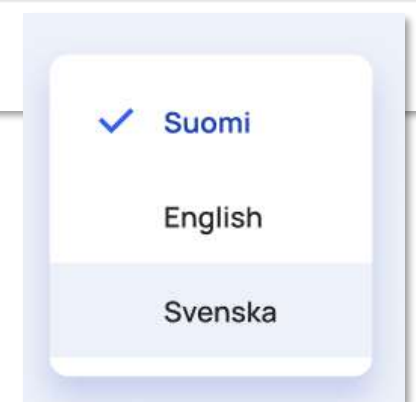
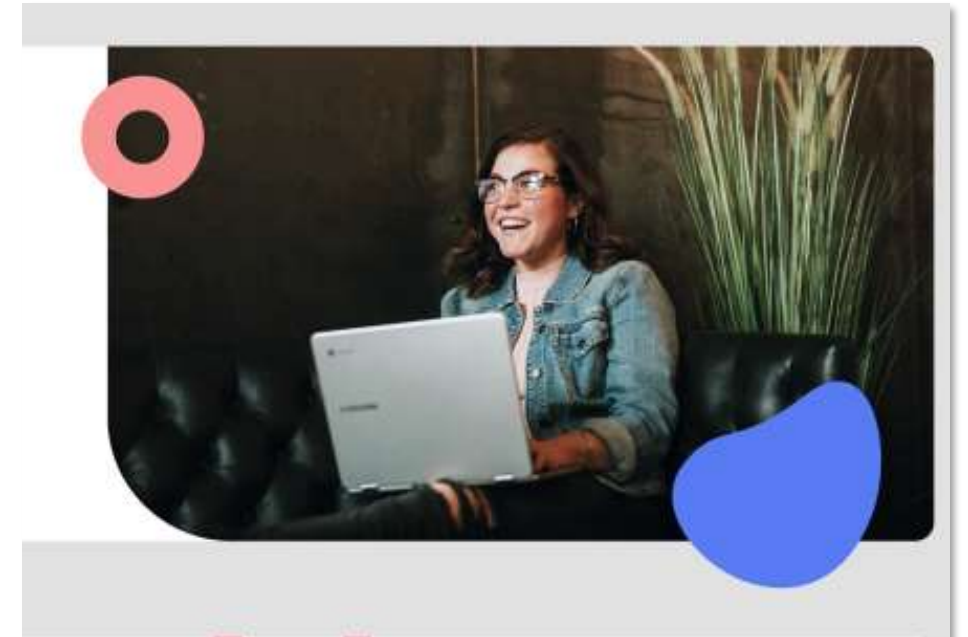
TE-HALLINNON PALVELUT JULKAISTU

Helsingin työllisyyspalveluiden neuvontapalvelut

Tulossa myöhemmin

Tulossa myöhemmin...

- Kieliversiot (käyttöliittymä suomi, ruotsi, englanti, yksittäiset palvelut myös muilla kielillä)
- Asiakasnäkymän palvelumuotoilu ja näkyvämpi markkinointi
- Kuvitukset
- Rajapinnat muihin tietovarantoihin (esim. Suomi.fi-tietovaranto, Opintopolku, TPR jne.)
- Lisäksi tulevaisuudessa tavoitteena yhdistää Palvelumanuaalin tieto asiakastietoon vaikuttavuuden seuraamiseksi
- Muut toimintaympäristön muutosten tuomat tarpeet



Palvelumanuaaliin liittyviä kysymyksiä?



Matleena Mascher

Helsingin kaupunki
Tuoteomistaja, erityissuunnittelija
+358 40 162 8230
matleena.mascher@hel.fi

Eveliina Pohjanlahti

Helsingin kaupunki
Tekninen tuoteomistaja,
erityissuunnittelija
+358 40 681 7416
eveliina.pohjanlahti@hel.fi



Tavoitat meidät myös palvelumanuaali@hel.fi