



TE-palvelut

tjänster | services

Tulevaisuuden monialainen
yhteispalvelu



Lähtökohta tulevaisuuden monialaiselle yhteispalvelulle



Nykypalvelun kehittämistarpeet ja tulevaisuuden palveluiden tavoite

- ▶ Palveluista väliinputoajia => muodostetaan kattava palveluverkosto, joka myös huolehtii palveluissa pysymisen
- ▶ Työtä tehdään liikaa laki edellä => muotoillaan alueen tarpeet huomioivat ja joustavat palvelut, joissa asiakas on aidosti keskiössä
- ▶ Toiminta liian organisaatiolähtöistä => unohdetaan taustaorganisaatio ja ollaan omalla asiantuntijuudella mukana verkostossa
- ▶ Pirstaleiset palvelut => hyvät ja yksinkertaiset palvelukokonaisuudet sekä sujuvat yhdyspintapalvelut
- ▶ Liikaa kriteereitä, hitautta ja sulkeutuvia ovia => tunnistetaan tarve heti, järjestetään palvelut ilman asiakkaan erityistä siirtämistä ja palvelu jatkuu ratkaisuun saakka
- ▶ Muutosketteryys puuttuu => reagoidaan nopeasti toimintaympäristön muutoksiin
- ▶ Hoidetaan oiretta eikä etsitä syytä => juurisyyn selvittäminen

Näkökulmia tulevaisuuden palveluiden suunnitteluun

- ▶ Haasteellisinta on ravistautua irti nykyisyydestä
- ▶ Jos pelkäämme muutosta, meillä jää mahdollisuudet huomioimatta
- ▶ Muutoksessa täytyy aina tavoitella parempaa ja tähdätä tulevaisuuteen – kenelläkään ei ole sellaista optiota, että mennään niin kuin ennenkin
- ▶ Asiakkaalle ei ole tärkeää rakenteet vaan laadukkaat palvelut
- ▶ Tasaveroiset kumppanuudet tärkeitä
- ▶ Pitää hyväksyä myös muu tavoite kuin työllistyminen
- ▶ Nähdään monikanavaisten palveluiden käyttömahdollisuudet ja opetellaan rohkeasti uusia palvelutapoja



Monialaisen palvelun kriittiset tekijät

Yhteinen asiakastieto

- ▶ Välttämättömyys aidosti monialaiselle yhteispalvelulle
- ▶ Tulee ulottua koko verkostoon

Etuusjärjestelmä

- ▶ Ei ensisijaista etuutta vaan etuus asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti
- ▶ Olisiko yksi etuus, joka muodostuu eri osista ja jota haetaan yhdeltä viranomaiselta?

Kiitos!

Kati Kemppainen
Kainuun TE-toimisto

