

Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) palvelumuotoilu

Loppuraportti | Yleiskuvaus pilottialueilla tunnistetuista hyvistä käytännöistä



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Sisältö

1. Johdanto

2. Yhteispalvelun esittely

- Palvelun esittely
- Lainsäädäntö
- Palvelun yleiskuvaus
- Palvelun hyödyt
- TYP-verkostot
- TYP-toiminnan organisointi
- Historia

3. Toiminta yhteispalvelussa

- Asiakkaat
- Toimipisteen organisointi
- Palvelupolun vaiheet
- Asiakkaan palvelunpolku
- Palveluprosessi

4. Tunnistetut kehitystoimenpiteet

5. Liite 1: Asiakastarinat

Johdanto

Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP) on TE-toimiston, kunnan ja Kelan yhteinen toimintamalli, jonka tavoitteena on auttaa asiakasta pääsemään työmarkkinoille tai muihin palvelutarpeiden mukaisiin palveluihin sekä edistää yksilöllisesti asiakkaan työkykyisyyttä ja työllistymistä.

Nykyinen TYP-toiminta pohjautuu 1.1.2015 voimaan tulleeseen lakiin, jossa palvelun järjestäminen on osoitettu kuntien, TE-toimiston ja Kelan yhteistoimintamalliksi. Maakuntauudistuksen myötä monialaisen yhteispalvelun vastuut ovat siirtymässä maakunnille ja TYP-laki on sulautumassa osaksi kasvupalvelulainsäädäntöä. Jatkossa maakuntien tulee muodostaa uusi maakuntavetoinen toimintamalli pitkäaikaistyöttömien palveluiden järjestämiseksi.

Työn tarkoituksena oli muodostaa monialaisesta yhteispalvelusta TYP-lainsäädännön mukainen yleiskuvaukseen, jota voidaan hyödyntää maakuntauudistuksessa sekä muussa yhteistoiminnan kehittämisessä.

Yleiskuvauksen tavoitteena on kuvata

monimuotoisen toimintaympäristön ja asiakkaan välinen vuorovaikutus sekä palvelun tuottama hyöty.

Nykyisellään yhteistoiminta on eri TYP-verkostojen alueilla eri muotoista, eikä yhtä yhteistä toimintamallia ole laajasti käytössä. Yleiskuvauksen malli tulee nähdä yhteenvedona työn pilottiverkostoissa tunnistetuista hyvistä käytännöistä, joita voidaan hyödyntää yhteispalvelun kehittämisessä. Yleiskuvaukseen ei siten kuvaa yhtenkään TYP-verkoston toimintaa sellaisenaan.

Yleiskuvaukseen monialaisesta yhteispalvelusta on laadittu hyödyntäen palvelumuotoilun menetelmiä, jolloin yhteispalvelua ja palveluprosessia on tarkasteltu ainoastaan yhdestä näkökulmasta. Palvelumuotoilun lisäksi monialaiseen yhteispalvelun kehittämiseen ja maakuntauudistukseen liittyy useita muita näkökulmia, joita tässä työssä ei ole käsitelty. Työtä tulee siis lukea vain yhtenä näkökulmana monialaiseen yhteispalveluun ja sen kehittämiseen.

Työn materiaali on koottu pilottialueiden kuvausten

sekä pilottialueilla järjestettyjen palvelumuotoilutyöpajojen pohjalta kevään 2018 aikana. Työn pilottialueiksi valikoituivat Etelä-Karjalan, Kainuun ja Varsinais-Suomen TYP-verkostot. Lisäksi muiden TYP-verkostojen johtajat ovat päässeet kommentoimaan yleiskuvaukseen.

Työn rahoittajana on toiminut Varsinais-Suomen ELY-keskuksen Yläfemman hanke. *Tuloksia työllistämisprosesseilla - Yläfemman!* on valtakunnallinen hanke, jonka päämääränä on vaikuttaa siihen, että heikossa työmarkkina-asetuksessa olevien siirtymät avoimille työmarkkinoille sekä muut kestävästi työllistymistä edistävät ratkaisut lisääntyvät ja luovat edellytyksiä monialaisen palvelutuotteen tuloksekkaalle toiminnalle koko maassa. Hankkeen toimintakausi jatkuu 31.3.2019 asti.

Työn ohjaukseen on osallistunut Yläfemman hankkeesta Ritva Lindström, Taina Suonpää ja FEMMA-hankkeesta Eija Erlamo. Työn tekijöinä ovat Olli Jokinen (Sitowise Oy) ja Ilona Törmikoski (Polku Consulting Oy)

2. Yhteispalvelun esittely

Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP)

Tukea työllistymiseen

TE-toimiston, kuntien ja Kelan tuottaman yhteispalvelun tavoitteena on edistää monialaista palvelua tarvitsevien pitkäaikaistyöttömien työllistymistä.

Asiakkaat tarvitsevat monialaista palvelua

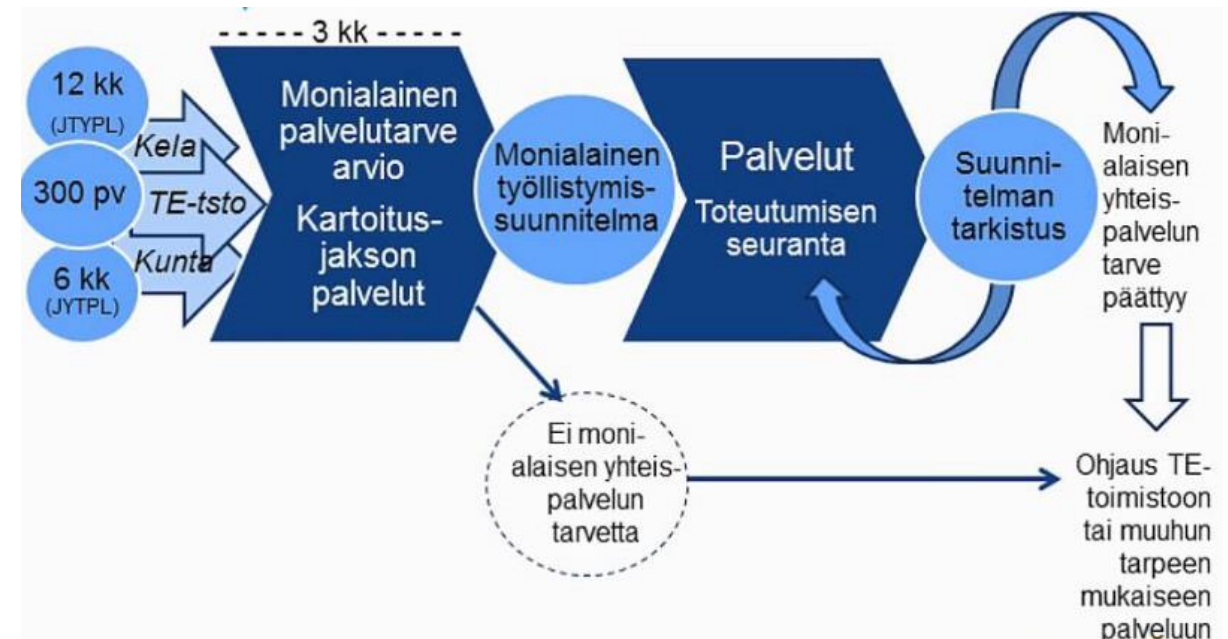
Palvelun asiakkaana ovat ne pitkäaikaistyöttömät, joiden työllistymistä voidaan edistää yhteensovittamalla kunnan, Kelan ja TE-hallinnon palveluja ja joilla on työllistymiseen vaikuttavia työ- ja toimintakyvyn tai elämänhallinnan haasteita.

Yhteispalvelussa asiakkaan palvelut yhteensovitetaan

Yhteispalvelussa asiakkaat saavat yksilöllisen palvelutarpeensa mukaisia julkisia työvoimapalveluja sekä sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja yhden luukun palvelumallilla. Yhteistoiminnalla eri viranomaisten palvelut sovitetaan asiakkaalle yhtenäiseksi ja katkeamattomaksi palvelupoluksi. Yhteispalvelussa kunta, työ- ja elinkeinotoimisto ja Kansaneläkelaitos yhdessä arvioivat työttömien palvelutarpeet, suunnittelevat työttömien työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaiset palvelukokonaisuudet sekä vastaavat työttömien palveluprosessin etenemisestä ja seurannasta yhdessä asiakkaan kanssa.

Yhteistoiminnalla resursseja käytetään vaikuttavammin

Yhteistoiminnalla asiakkaan palvelutarve selvitetään kokonaisvaltaisesti ja palvelut voidaan tarjota asiakkaalle kohdennetusti. Yhteispalvelu helpottaa asiakkaan yksilöllisen palvelupolun löytymistä, kun eri viranomaisten osaaminen ja resurssit saadaan yhdessä monialaisesti tukemaan asiakkaan työllistymistä. Viranomaisten näkökulmasta yhteispalvelu vähentää pitkäaikaistyöttömien toiminnan päällekkäisyyksiä ja säästää resursseja.



Lainsäädäntö antaa ääriiviivat monialaiselle yhteis palvelulle

Lainsäädäntö määrittelee laveasti yhteis palvelun asiakasryhmän

Monialaisen yhteis palvelun kohderyhmä tulee lainsäädännöstä, jossa asiakaskriteerit on määritelty laveasti. *Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteis palvelusta (1369/2014)* määrittelee seuraavasti:

Työttömällä on monialaisen yhteis palvelun tarve, jos hänen työllistymisensä edistäminen edellyttää työ- ja elinkeinotoimiston, kunnan ja Kansaneläkelaitoksen järjestämisvastuulle kuuluvien palvelujen (julkisia työvoimapalvelut sekä sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalvelut) yhteensovittamista (1 §).

Lain mukaan arvio monialaisen yhteis palvelun tarpeesta tulee tehdä, kun työtön on

- saanut työmarkkinatukea työttömyyden perusteella vähintään 300 päivää, tai
- täyttänyt 25 vuotta ja ollut työttömänä yhtäjaksoisesti 12 kuukautta, tai
- alle 25-vuotias ja ollut työttömänä yhtäjaksoisesti 6 kuukautta

Lainsäädäntö luo rungon asiakasprosessille

Lainsäädännössä määritellään asiakasprosessin keskeiset vaiheet. Asiakasprosessin eri vaiheiden yksityiskohtainen sisältö, laajuus ja käytetyt menetelmät ovat sen sijaan muotoutuneet alueellisesti.

Lainsäädäntö määrittelee yhteis palvelun asiakasprosessista seuraavasti:

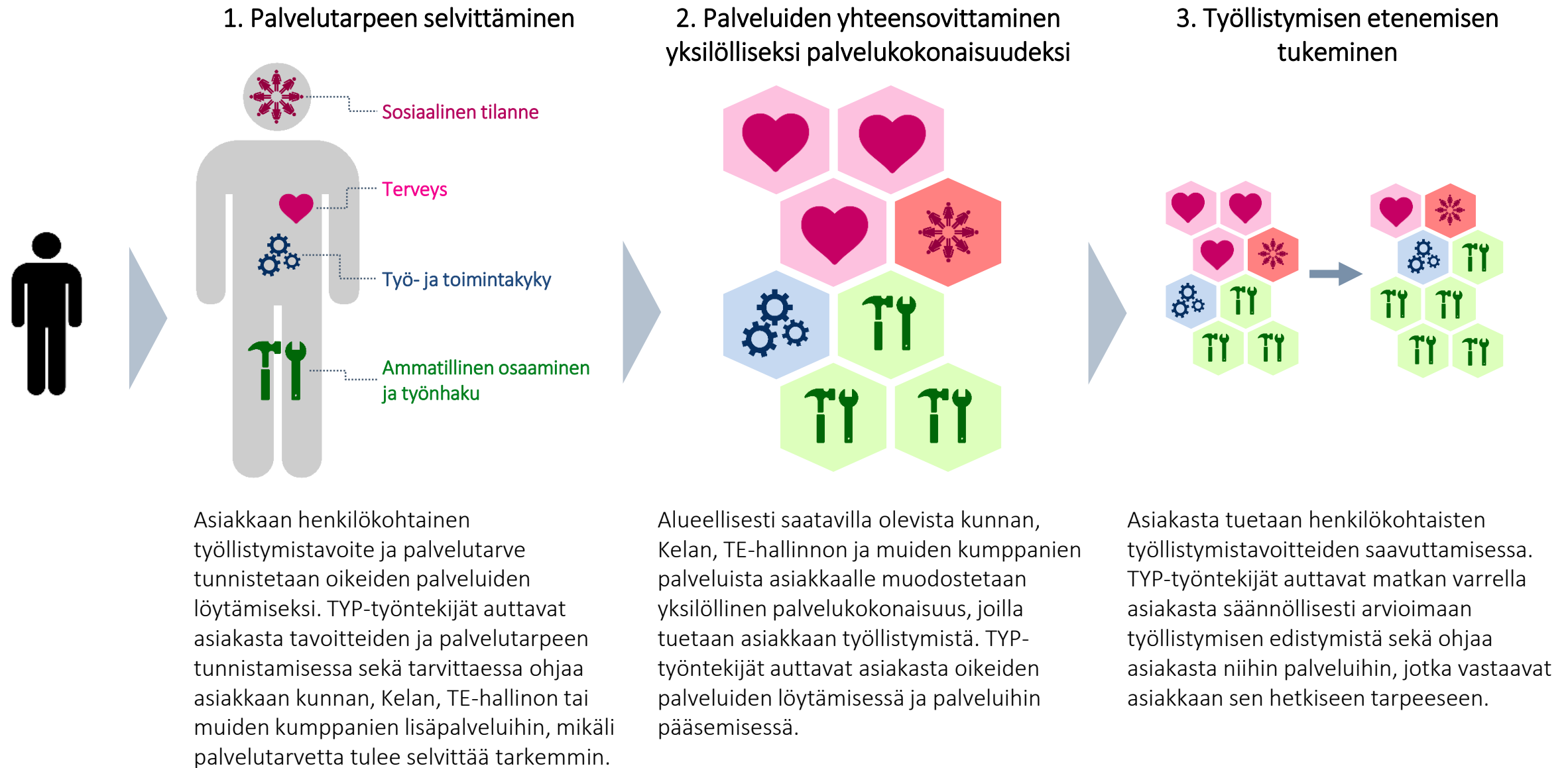
- TE-toimisto, kunta tai Kela arvioi, onko työttömällä monialaisen yhteis palvelun tarve ja ohjaavat palvelutarpeessa olevan työttömän monialaiseen yhteis palveluun
- Asiakkaan palveluntarve eli ammatillisen osaamisen sekä työllistymiseen vaikuttavat tekijät selvitetään kartoitusjakson aikana korkeintaan kolmen kuukauden kuluessa yhteis palvelun alkamisesta. Monialainen palvelutarvearvio tehdään kartoitusjaksolla kunnan, TE-toimiston ja Kelan yhteistyönä. Kartoitusjaksoon sisältyy ohjausta, jonka tavoitteena on motivoida ja sitouttaa työtön työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaisiin palveluihin.
- Asiakkaalle on laadittava monialainen työllistymissuunnitelma, joka tulee tarkastaa vähintään 6 kk välein.
- Asiakas on velvollinen osallistumaan työllistymissuunnitelman laatimiseen ja tarkistamiseen, toteuttamaan hänen kanssaan laadittua suunnitelmaa sekä osallistumaan sovittuihin palveluihin.
- Palvelu päättyy, kun työttömällä ei ole enää monialaisen yhteis palvelun tarvetta.

Mitä TYP-lainsäädännöllä tavoitellaan?

1. Pitkäaikaistyöttömyyden vähentäminen
2. Työllisyysasteen nostaminen
3. Työurien pidentäminen
4. Tulevaisuuden työvoimatarpeiden turvaaminen
5. Työttömyydestä aiheutuvien kokonaismenojen alentaminen
6. Nykyisen palvelujärjestelmän toimivuuden tehostaminen
7. Valtion ja kunnan työnjaon selkeyttäminen
8. Kunta-valtion yhteistyön parantaminen
9. Kuntien vaikutusmahdollisuuksien lisääminen pitkäaikaistyöttömien työllistämisessä
10. Pitkäaikaistyöttömien palvelujen saatavuuden varmistaminen koko maassa
11. Työttömien yhdenvertaisuuden parantaminen asuinpaikasta riippumatta

Lähde: Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteis palvelusta sekä eräksi siihen liittyviksi laeiksi (HE 183/2014)

TYP tarjoaa yksilöllistä palvelua työllistymisen tueksi



Monialainen yhteispalvelu tuo lisäarvoa kaikille osapuolille



Asiakashyödyt

Kokonaisvaltainen ratkaisu Asiakkaiden tilanteet ovat monesti hyvin vaikeita ratkaistavaksi yksin tai yhden ammattialan sisällä. Monialainen tuki helpottaa yhteisen ymmärryksen syntymistä ja todellisten ratkaisujen löytämistä. Yhteispalvelun monialainen asiantuntemus ja osaaminen auttavat navigoimaan eri viranomaisten palveluviidakossa.

Helpottaa sitoutumista Yhteispalvelussa asiakkaalla on vain yksi suunnitelma (monialainen työllistymissuunnitelma), johon hän voi sitoutua. Monialainen yhteistyö ja koordinaatio edesauttavat, että eri viranomaisten kanssa sovitut toimenpiteet ovat keskenään samansuuntaisia, eikä synny ristiriitaisuuksia.

Palvelut ulottuvilla Yhteispalvelun kautta asiakkaat ovat tavoittaneet TE-palveluiden ja sosiaalipalvelujen työntekijöitä paremmin sekä saaneet aiempaa paremmin tarvitsemiaan palveluita, kuten terveyspalveluja ja Kelan kuntoutuspalveluita. Tämä on sujuvoittanut työllistymisen esteiden poistamista. *(Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) vaikuttavuustutkimuksen ensimmäinen väliraportti – Kuntoutussäätiö 2017)*

Luottamus ja jatkuvuus Kasvokkain annettava palvelu ja omat vastuuhenkilöt luovat jatkuvuutta ja luottamusta asiakkaan palvelulle. Asiakas voi ongelmatilanteissa ottaa heti yhteyttä henkilökohtaiseen vastuuhenkilöön, eikä asiakkaan tarvitse kertoa tilannettaan useaan kertaan. Henkilökohtainen vastuuhenkilö seuraa säännöllisesti asiakkaan työllistymisen edistymistä.

Asiointitarve vähenee Kaukaa matkaavien asiakkaiden asiointitarve on vähentynyt, kun yhdellä tapaamisella on pystytty tapaamaan monta viranomaista ja saatu useita eri viranomaisprosesseja vireille.



Hyödyt toimijoille ja yhteiskunnalle

Vaikuttavuus yhdessä suurempi Viranomaisten tekemä yhteistyö mahdollistaa, että asiakkaalle räätälöidyistä palveluista saadaan usein sisällöltään ja aikataulutukseltaan parempi kokonaisuus, jolloin toimet ovat yhdessä vaikuttavampia.

Päällekkäisten toimien karsiminen Yhteistyöllä on voitu poistaa viranomaisten päällekkäisyyksiä sekä välttää asiakkaiden tippumista eri viranomaisten palveluiden väliin. Kun asiakastiedot ovat hyödynnettävissä yhdessä paikassa, asiakkaiden tilanteesta pystytään muodostamaan yhtenäisempi kokonaiskuva, jota eri viranomaiset pystyvät hyödyntämään. Päällekkäisten toimien karsimisella on mahdollista luoda säästöjä resurssikustannuksissa.

Kustannusten vähentäminen Viranomaisten keskinäisellä yhteistyöllä voidaan vähentää vääristä tai vääräaikaisten palveluista syntyviä turhia kustannuksia. Yhteistoiminnalla voidaan estää turhien kannustinloukkujen tai ikävien taloudellisten yllätysten syntyminen asiakkaalle.

Potentiaali kokonaistaloudellisiin säästöihin Yhteistoimintaa kehittämällä on tulevaisuudessa mahdollisuus luoda malleja, joilla työttömyyden hoidon kustannuksia ei siirretä tulevaisuuteen, vaan työttömien ongelmat pyritään ratkaisemaan aikaisessa vaiheessa, jolloin se on kokonaistaloudellisesti edullisinta. Tutkimusten mukaan työttömyys ja arjen hallinnan puutteet näkyvät usein myöhemmin sosiaalisina ja terveysongelmina sekä julkisen talouden kasvavina sosiaali- ja terveysalan kustannuksina.

TYP-toiminnassa on eroja

Valtakunnallisesti TYP-verkostot ovat eri tyyppisiä

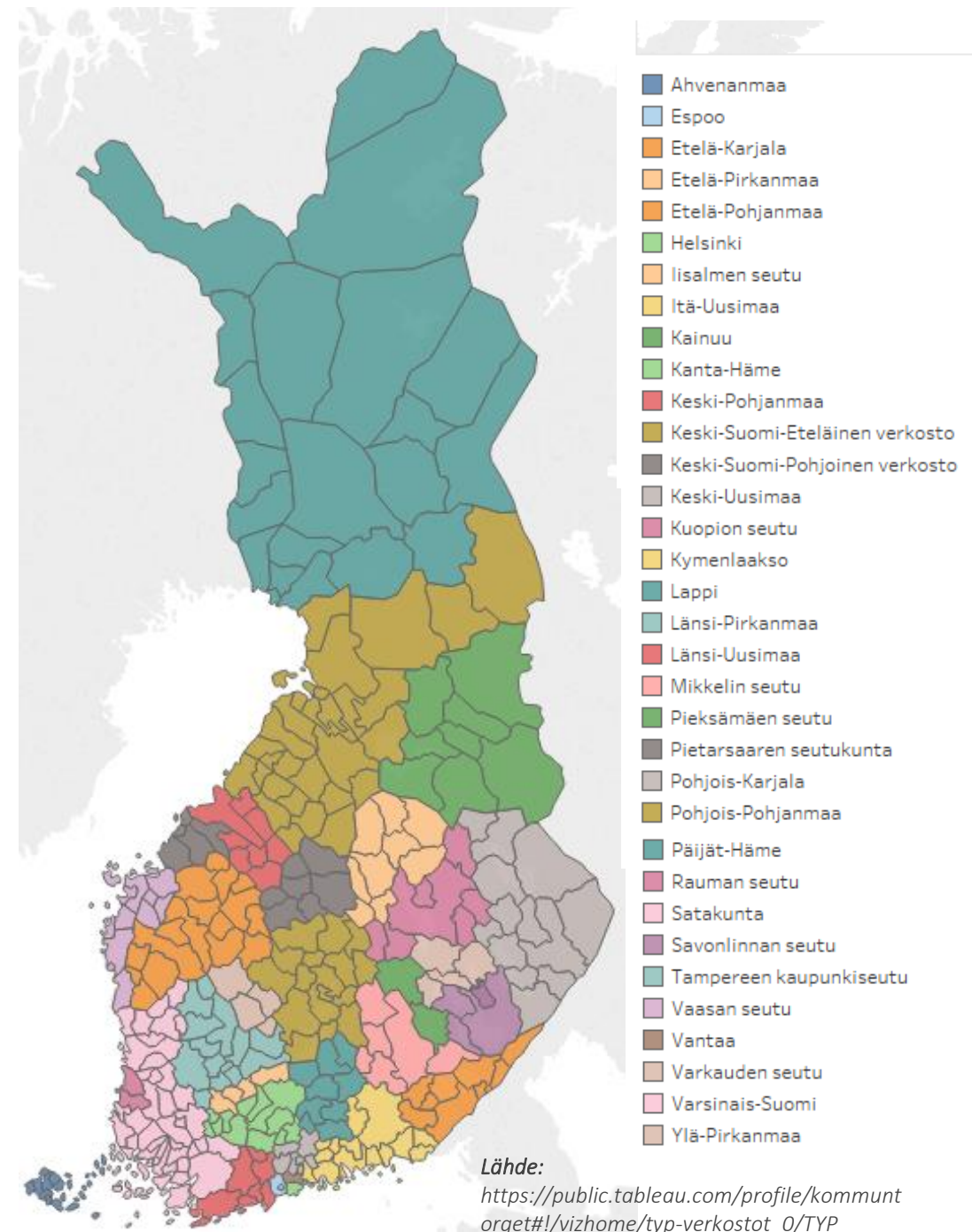
Monialaisen yhteispalvelun käytännön toiminta rakentuu verkostoyhteistyölle ja alueelliselle sopimiselle. TYP-verkostoja on muodostettu 33. Joillain alueilla verkosto käsittää koko maakunnan, jolloin maakuntakeskus ja muut kunnat muodostavat yhtenäisen alueen. Toisissa maakunnissa maakunta on jakautunut useampiin TYP-verkostoihin isompien maakuntakeskusten ympärille. Lisäksi Helsinki, Espoo ja Vantaa muodostavat kaikki oman TYP-alueensa. Lain mukaan työllistymistä edistävällä monialaisella yhteispalvelulla tulee olla vähintään yksi yhteinen toimipiste jokaisella TYP-verkoston alueella.

Kunnilla on ollut merkittävä rooli alueellisen toiminnan muotoutumisessa

Väljät valtakunnalliset tavoitteet ja ohjaus ovat jättäneet mahdollisuuksia alueellisille eroavaisuuksille yhteispalvelun toteuttamiseksi. Yhteispalvelun organisoinnissa on suuret erot kuntien välillä ja toiminta on muotoutunut jokaisessa kunnassa alueellisesti annettujen resurssien näköiseksi. Osassa kunnissa yhteispalvelulle on tunnistettu lainsäädäntöä laajempi rooli työllistymisen kentässä, mikä on edesauttanut palvelun kehittämistä ja lisännyt resurssointia. Erilaisista tavoitteista ja roolista johtuen toiminnan ohjaus ja johtaminen sekä eri alueiden keskinäinen vertailu hyvien käytäntöjen löytämiseksi on haastavaa.

Palveluprosessissa ja saatavilla olevissa palveluissa on aluekohtaisia eroja

Asiakkaan palveluprosessissa on alue- ja kuntakohtaisia eroavaisuuksia, vaikka yhteispalvelun päälinjat määräytyvät lainsäädännön perusteella. Merkittävät erot asiakkaan palveluprosessissa syntyvät siitä, miten asiakkaan työllistymistä pystytään tukemaan oikeiden ja oikea-aikaisten palveluiden kautta. Eroavaisuudet johtuvat mm. eri alueilla tarjolla olevista palveluista sekä onnistumisesta toimijaverkoston koordinoinnissa ja yhteistyössä.



Monialaisen yhteispalvelun johtaminen ja organisoituminen

Kansallisella tasolla yhteispalvelulle asetetaan yleispiirteiset tavoitteet

Kansallisella tasolla toimintaa ohjaa työ- ja elinkeinoministeriön asettama valtakunnallinen ohjausryhmä, joka asettaa monialaiselle yhteispalvelulle tavoitteet ja ohjaa yhteispalvelun kehittämistä.

Alueellisten verkostojen toiminta perustuu alueellisiin lähtökohtiin

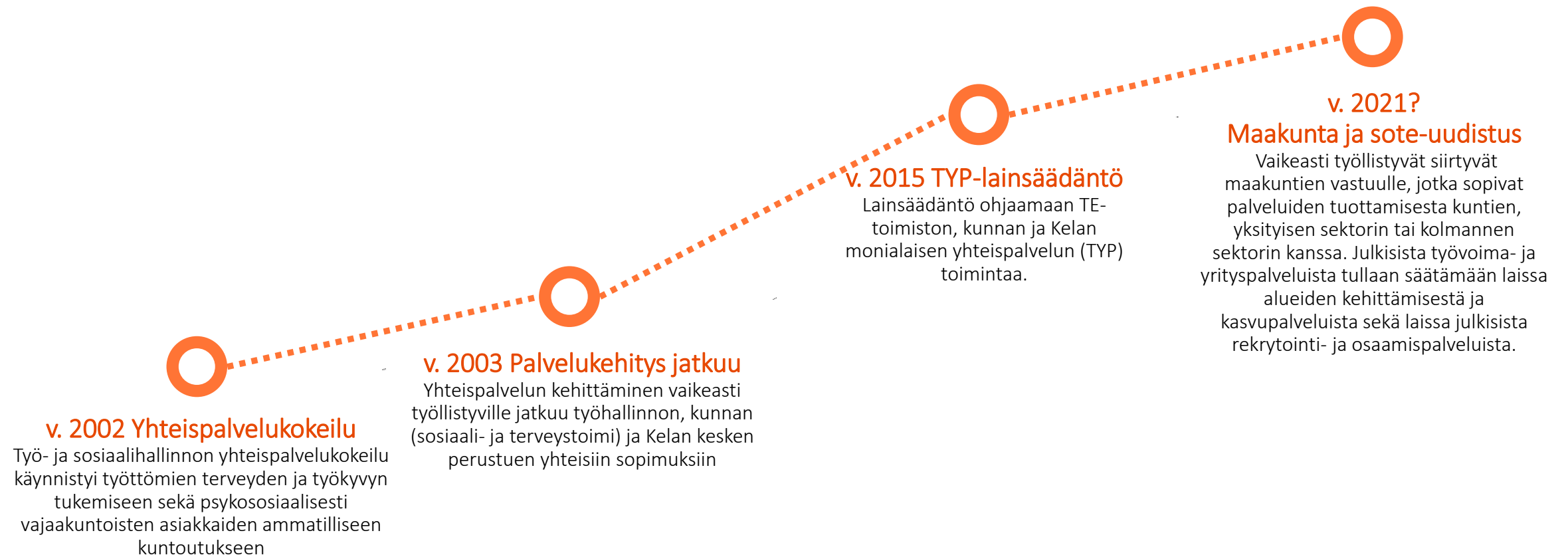
Käytännössä yhteistoimintaa ohjataan vähäisesti kansallisella tasolla ja alueelliset viranomaiset ovat saaneet vapauden omanlaisen toimintamallin kehittämiseen. Alueellisella tasolla TYP-verkoston toiminnasta, toimipisteistä, tarjottavista palveluista ja henkilöstöstä on sovittu yhteistyösopimuksessa, jonka verkostossa mukana olevat kunnat, TE-toimisto ja Kela ovat laatineet. Kunkin TYP-verkoston toimintaa johtaa johtoryhmä, johon kunnat, TE-toimisto ja Kela nimeävät henkilöt. Johtoryhmä asettaa vuosittain verkostonsa tavoitteet valtakunnallisiin tavoitteisiin perustuen ja sopii yhteispalvelun järjestämiseen tarkoitettujen määrärahojen käyttösuunnitelmasta.

TYP-johtaja koordinoi alueellisella tasolla toimintaa

Alueellisella tasolla toimintaa johtaa ja koordinoi verkostokohtainen TYP-johtaja, jonka rooli vaihtelee alueittain. TYP-johtajien vastuulla on mm. yhteispalvelun toiminnan organisointi, tavoitteiden ja määrärahojen toteutumisen seuranta sekä yhteispalvelun yhteistyökäytäntöjen ja asiakasprosessien kehittäminen. He toimivat yhteistyön koordinoijina eri sopimustahojen välillä sekä rakentavat verkostoyhteistyötä alueellisiin yhteistyökumppaneihin. Kaikilla TYP-johtajilla ei ole esimiesasemaa ja siten suoraa päätäntävaltaa itse yhteispalveluun, resursseihin tai henkilöstöön.



Monialaisen yhteispalvelun historia



3. Toiminta yhteispalvelussa

Asiakkaiden lähtötilanteet ovat monialaisesti haastavia

Asiakkaiden elämäntilanteiden haasteet ovat moninaisia ja toisiinsa linkittyneitä

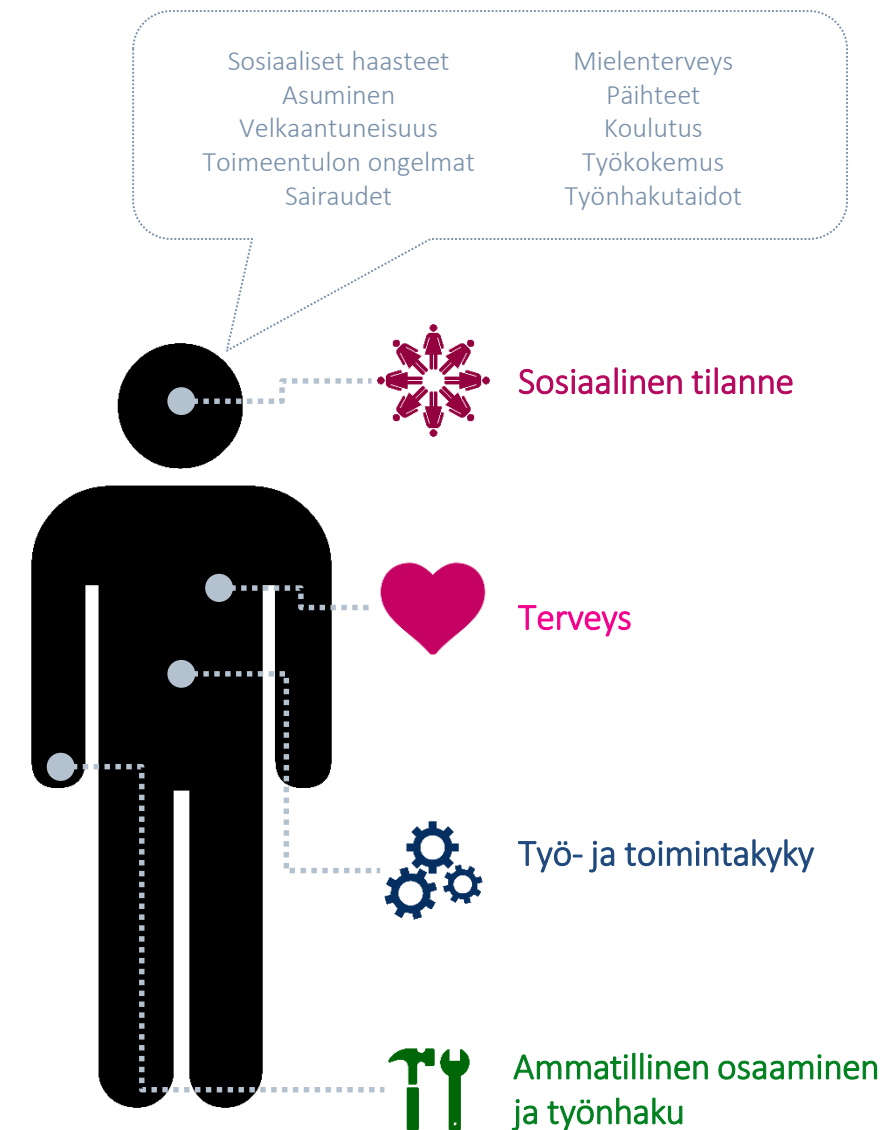
Monialaisen yhteispalvelun asiakaskunta ja toimintakenttä ovat haastavia, sillä asiakkaiden työttömyys on usein pitkittynyttä tai toistuvaa. Asiakkaissa on paljon pitkäaikaistyöttömiä (yhtäjaksoisesti työttömänä työnhakijana vähintään vuoden) sekä nuoria, jotka tarvitsevat tiivistä henkilökohtaista tukea tulevaisuuden suunnittelussa. Osa asiakkaista ei ole ollut koskaan elämänsä aikana työsuhteessa, jolloin työllistymiseksi he saattavat tarvita paljon tukea ja ohjausta. Monialaista palvelua tarvitsevilla asiakkailla työttömyyteen yhdistyy myös muita haasteita, kuten terveys- ja työkykyongelmia, sosiaalisia haasteita ja taloudellisen toimeentulotuen vaikeuksia. Asiakkailla saattaa olla aluksi myös ennakkoluuloja viranomaisista kohtaan, jolloin alkuvaiheen työskentelyssä painottuu yhteisen luottamuksen rakentaminen.

Kuntoutuminen ja työllistyminen haastavasta lähtötilanteesta vaatii monialaista tukea ja vie siksi usein myös aikaa. Samojen palvelujen käyttö uudestaan on myös yleistä, sillä asiakkaan elämäntilannetta saadaan harvoin yksinkertaisesti tai kerralla kuntoon. Monialaisten haasteiden aukaiseminen vaatii myös asiakkaalta itseltään paljon henkilökohtaista sitoutumista.

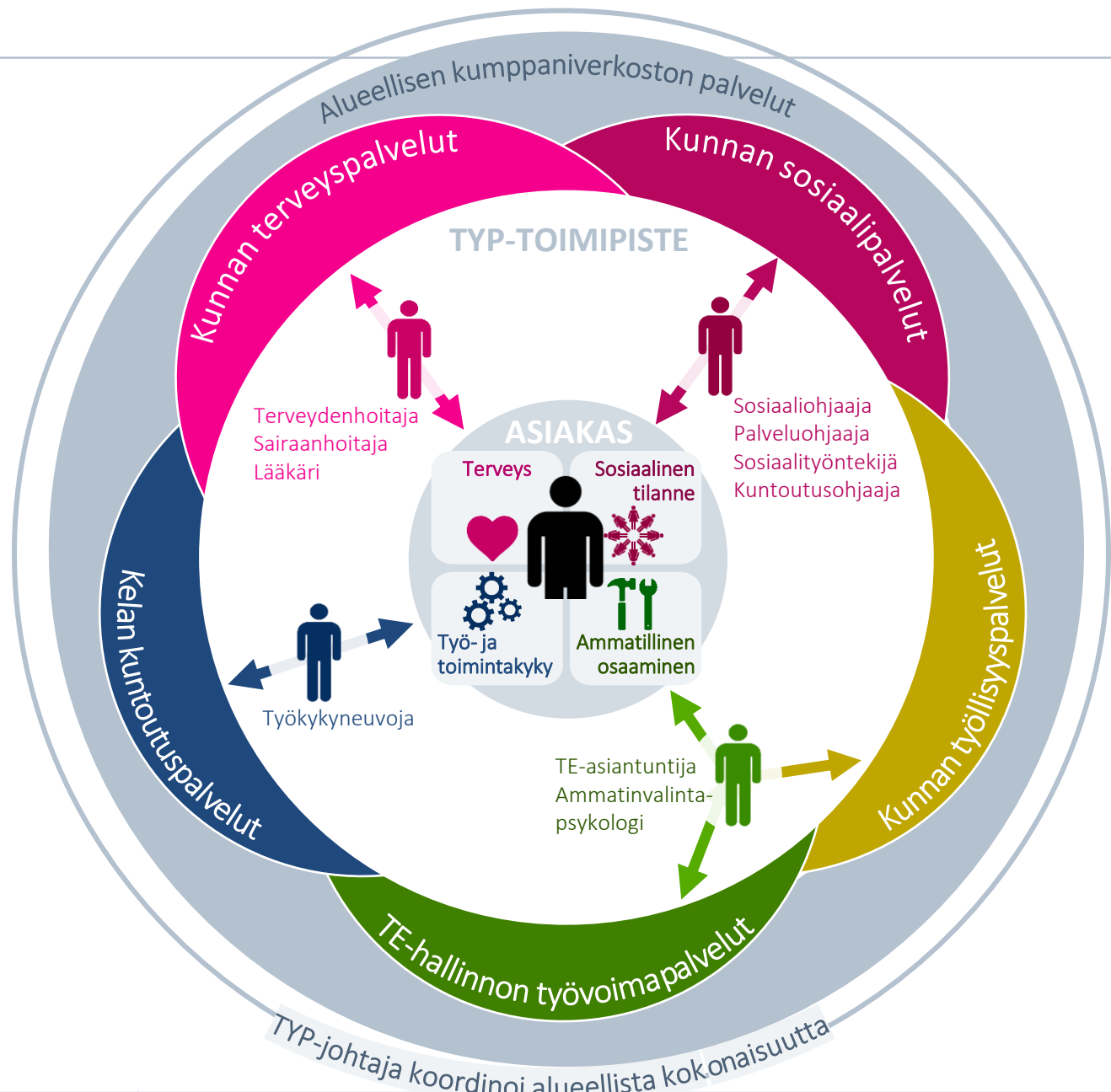
Työllistyäkseen asiakkaat voivat alkuun tarvita paljon kuntouttavia palveluita

Vaikka yhteispalvelun tavoitteena on asiakkaiden työllistyminen, kaikkien asiakkaiden kohdalla työn tai koulutuksen hakeminen heti palvelun alkuvaiheessa ei ole ajankohtaista. Asiakas voi aluksi tarvita runsaastikin kuntouttavia palveluita, joissa keskitytään pääosin hänen terveydentilaan, sosiaaliseen tilanteeseen sekä työ- ja toimintakykyyn.

Näiden palveluiden merkitys asiakkaan elämäntilannetta kehittävinä ja työllistymisen mahdollistavina palveluina on suuri, vaikka ne voivat näyttää olevan kaukana itse työnhausta. Palveluiden toimivuus, sopivuus ja riittävyys tulee varmistaa monialaista palveluita tarvitsevalle kohderyhmälle. Näistä palveluista tulee myös varmistaa sujuvat siirtymät asiakkaan työ- ja opiskeluvaiheiden kehittämiseksi.



Riittävät henkilöresurssit mahdollistavat yhteispalvelun



Toimipisteiden toiminta on moninaista

Vakiintunutta TYP-kokoonpanoa ei ole kansallisesti muodostunut ja toimipisteissä työskentelee työntekijöitä erilaisilla nimikkeillä. Toimipisteiden henkilöresursointiin on vaikuttanut kunnan koko sekä eri toimijoiden alueelliset panostukset työllisyyden edistämiseen. Eräissä kunnissa yhteistoimintaan on resursoitu kokoaikaisesti pelkästään TYP-työtä tekeviä työntekijöitä, jotka työskentelevät keskenään yhteisissä toimitiloissa.

Yhteispalvelun asiantuntijat ovat asiakkaan linkki palveluihin

Tarvitaan riittäviä resursseja, jotta taataan riittävä asiantuntemus yhteispalvelussa sekä mahdollistetaan kunkin ammattialan alueellisen kumppaniverkoston rakentaminen ja palveluiden kustannustehokas hyödyntäminen. Yhden ammattiryhmän puuttuminen tai vähäiset resurssit näkyvät helposti asiakkaalle tarjottavassa palvelussa.

Monialaisten palveluiden yhteensovittaminen vaatii ammattitaitoa

TYP-työntekijät kartoittavat asiakkaan palvelutarvetta sekä ohjaavat asiakasta palvelutarpeen mukaisesti palveluihin. TYP-työntekijöiden asiantuntemus syntyy monialaisen palvelun asiakasryhmän, alueellisten toimijoiden ja käytössä olevien palveluiden tuntemuksesta oman ammattialansa näkökulmasta. Merkittävä arvo monialaiselle palvelulle syntyy siitä, että asiantuntijat tuntevat myös muiden ammattialojen toimintaa, jolloin palveluita voidaan yhteensovittaa ja aikatauluttaa paremmin asiakkaalle. Hyvänä esimerkkinä on terveydenhuollon työntekijöiden osallistuminen yhteispalveluun, jotta asiakkaan terveyttä käydään läpi erityisesti työllistymisen näkökulmasta.

Työllistymisen palvelupolku koostuu eri vaiheista



Asiakkaan henkilökohtainen palvelupolku voidaan kuvata eri vaiheina, jotka tähtäävät työttömyydestä kohti avoimia työmarkkinoita. Jokaisen asiakkaan palvelupolku palveluineen on erilainen ja asiakkaan yksilöllisistä tarpeista laadittu.

Palvelupolku räätälöidään huomioiden asiakkaan voimavarat ja yksilölliset työllistymisedellytykset. Kaikki asiakkaat eivät aloita työllistymistä ensimmäiseltä askeleelta, eikä kaikilla palvelupolku jatku yhteispalvelussa avoimille työmarkkinoille saakka.

1. Työ- ja toimintakyvyn kehittäminen

Vaiheen tavoitteena on tukea asiakkaan arjen- ja elämänhallintaa sekä käydä läpi asiakkaan terveyteen ja voimavaroihin liittyviä asioita. Tässä vaiheessa keskeistä on asiakkaan motivointi ja aktivointi ottamaan vastuuta arjestaan.

2. Ammattitaidon ja osaamisen kehittäminen

Vaiheen tavoitteena on lisätä asiakkaan ammatillisia työ- ja opiskeluvalmiuksia sekä osaamista ja siten parantaa asiakkaan työllistymisen edellytyksiä. Asiakkaan työelämävalmiuksia pyritään lisäämään koulutuksen ja valmennuksen kautta. Asiakasta autetaan selvittämään opinto-, ammatti-, ja työmahdollisuuksia sekä luomaan polkuja opintoihin ja työelämään.

3. Työhön siirtyminen

Vaiheen tavoitteena on tukea asiakasta luomaan siirtymää avoimille työmarkkinoille. Asiakas autetaan löytämään tuettu työpaikka tai hyödyntämään käytettävissä olevia tukia ja työmahdollisuuksia. Vaiheessa vahvistetaan asiakkaan ammatillisia valmiuksia ja toimimista aidossa työympäristössä.

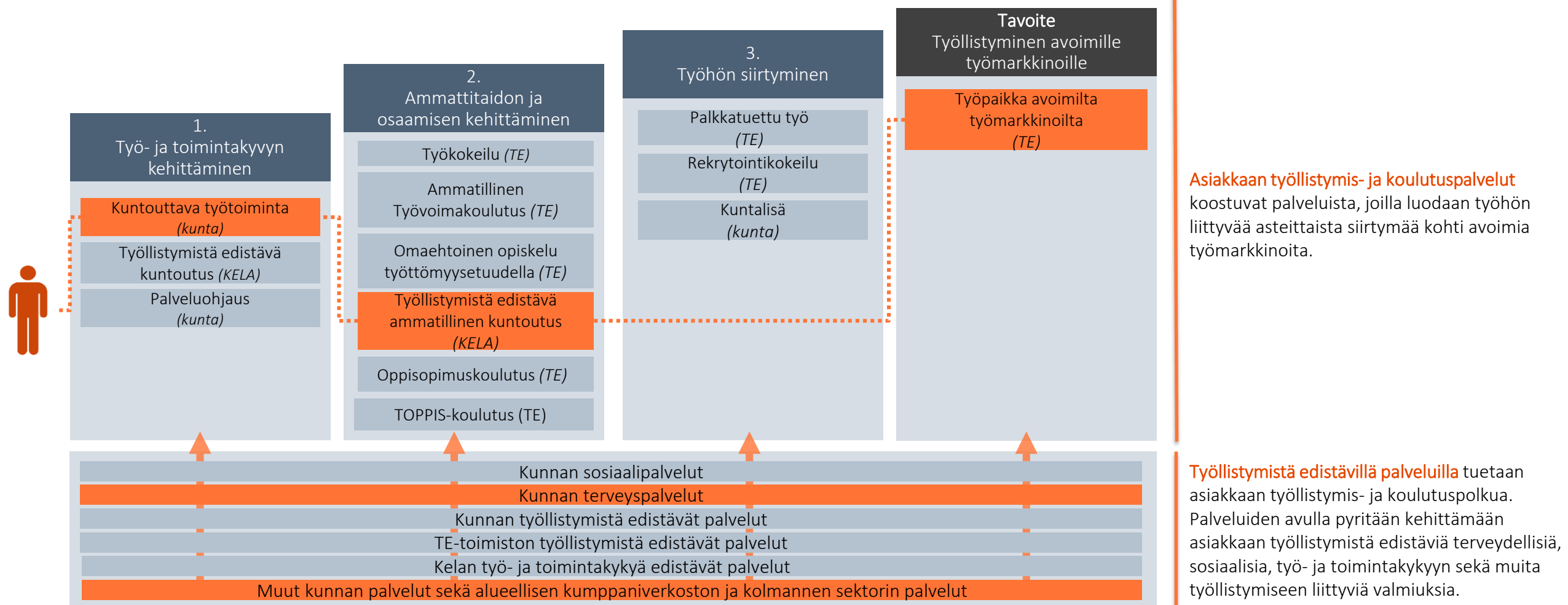
4. Työllistyminen avoimille työmarkkinoille

Monialaisen yhteispalvelun tavoitteena on asiakkaan työllistyminen avoimille työmarkkinoille.

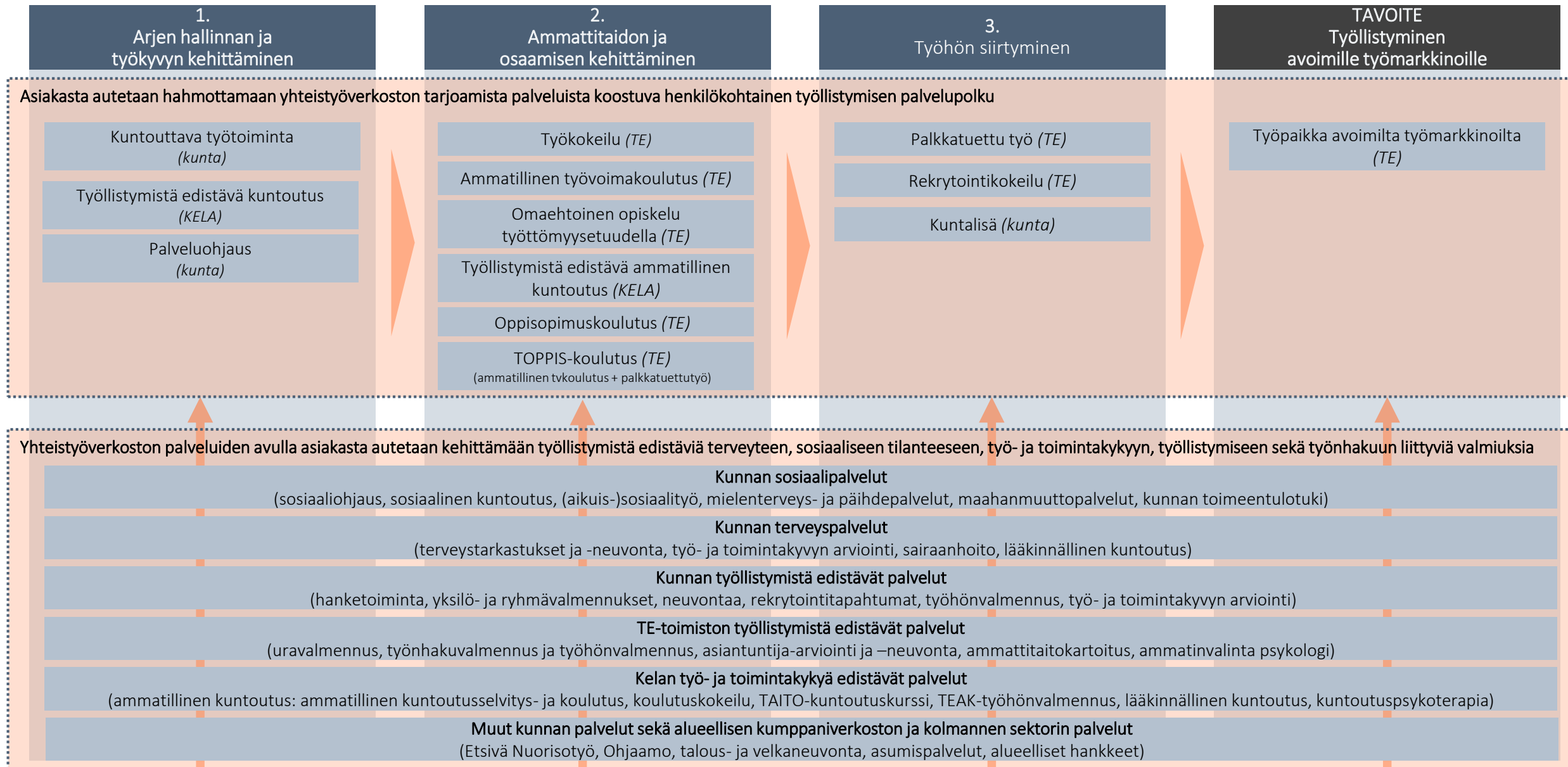
Henkilökohtainen palvelupolku muodostuu alueen palveluista

Yhteispalvelussa asiakkaalle yhteensovitetaan alueellisesti saatavissa olevia palveluita työllistymistä palvelevaksi kokonaisuudeksi. Asiakkaan monialaisen palvelukokonaisuuden voidaan ajatella rakentuvan kahdesta osasta; asiakkaan työllistymis- ja koulutuspalveluista sekä työllistymistä tukevista monialaisista palveluista.

Oranssilla on havainnollistettu esimerkkiasiakkaan kuvitteellinen työllistymiseen tähtäävä palvelupolku ja työllistymistä edistävät palvelut.

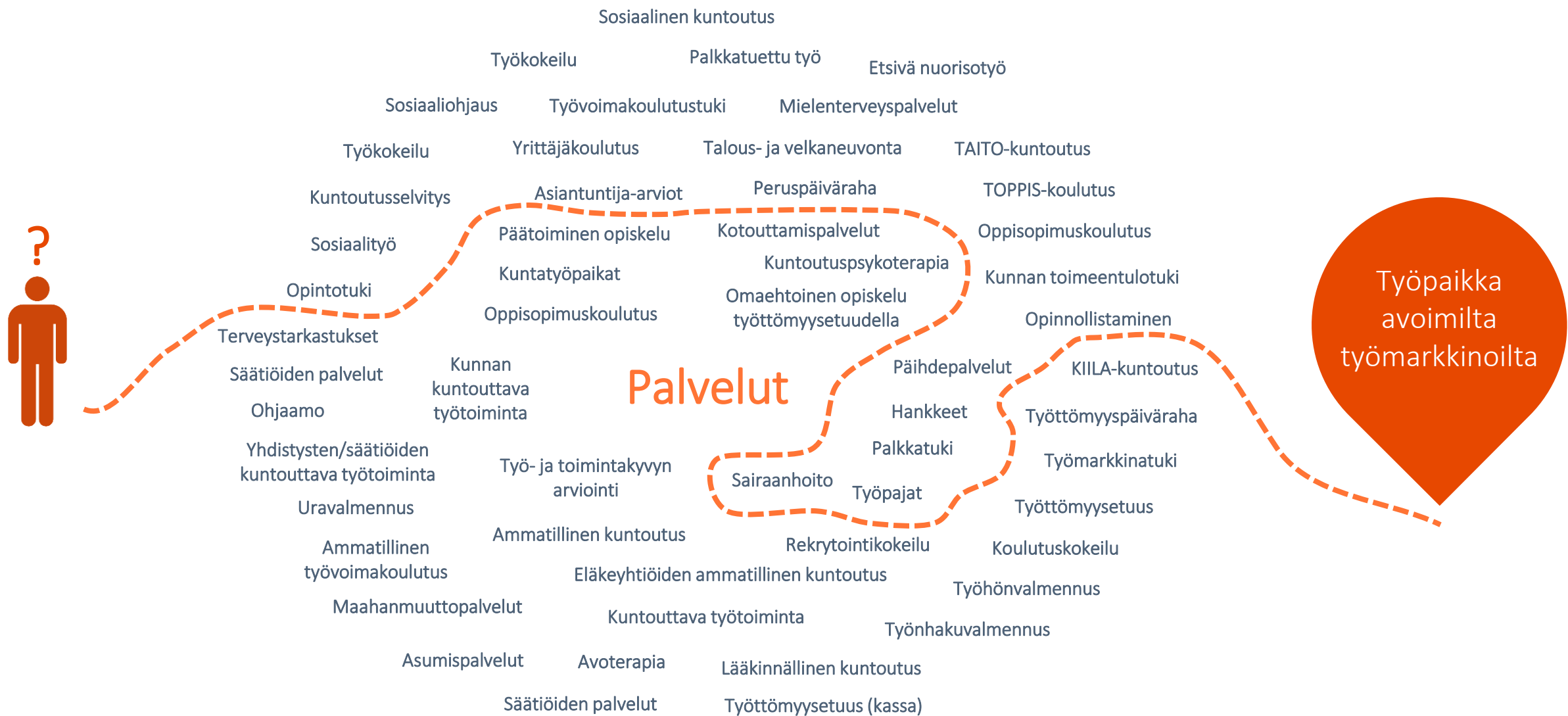


Alueelliset palvelut määrittävät palvelupolkumahdollisuuksia



Yhteispalvelu tukee asiakkaan työllistymistä

mitä monimutkaisempi asiakkaan lähtötilanne on, sitä vaikeamman palveluviidakon asiakas joutuu yksin selvittämään



Monialaisen yhteispalvelun palveluprosessi



4. Yhteispalvelun kehitysmahdollisuudet

Kehittämisperiaatteet asiakaslähtöiselle palveluprosessille

Palvelumuotoilun avulla tunnistettiin seuraavat kymmenen periaatetta asiakaslähtöisen palveluprosessin kehittämiseksi. Seuraavilla sivuilla on esitetty kuhunkin pääperiaatteeseen konkreettisia palvelutuotannon kehittämistoimenpiteitä.

1. Monialaisen palvelun hyödyt on helppo ymmärtää
2. Palvelu kohdentuu pääasialliselle kohderyhmälle
3. Luottamus työllistymiseen rakennetaan yhdessä
4. Asiakkaan palvelutarve arvioidaan kattavasti
5. Asiakkaan saatavilla on oikeat palvelut oikeaan aikaan
6. Palveluprosessi on asiakkaalle kannustava ja sitouttava
7. Palveluprosessi on tavoitteellinen ja suunnitelmallinen
8. Palvelun lopettaminen on selkeää
9. Asiakas voi luottaa palvelun laatuun
10. Yhteispalvelun organisoinnilla luodaan edellytykset onnistumiselle

1. Monialaisen yhteispalvelun hyödyt on helppo ymmärtää

Tunnistettava ja yhteinen brändi

Yhteispalvelulle tarvitaan tunnistettava nimi, brändi ja yhtenäinen viestintämateriaali, joka auttaa asiakasta ymmärtämään monialaisen yhteispalvelun sisältöä ja sen hyötyjä. Yhteispalvelun brändi kannattaisi luoda kansallisesti yhtenäiseksi ja haluttaessa alueellisuutta voidaan tuoda esille alueellisten toimijoiden logoilla ilman, että kokonaisilme muuttuu.

Panostukset asiakas- ja sidosryhmäviestintään

Palvelun kannalta on erityisen tärkeää, että asiakkaat tietävät, minkälaiseen palveluun he ovat tulossa, minkälaisissa tilanteissa yhteispalvelu pystyy asiakasta auttamaan sekä minkälaisia hyötyjä asiakkaat voivat palvelusta saada. Oikealla viestinnällä voidaan jo ennen varsinaisen palvelun käynnistymistä lisätä asiakkaiden motivaatiota palveluun osallistumiseen sekä vähentää varautuneisuutta viranomaisen tuottamaa palvelua kohtaan.

Erityisesti asiakkuuden alkuun tarvitaan vahvempaa yhteistä viestintää, esimerkiksi toiminnasta kertovien internet-sivujen muodossa. Lisäksi asiakkaita lähettävien tahojen viestintään ja koulutukseen tulee panostaa. Varsinkin alkuvaiheessa taistelu asiakkaan mielikuvista on tärkeä, sillä väärät tiedot ja negatiiviset mielikuvat leviävät helposti somessa. Toiminnasta ja asiakashyödyistä tulisi kertoa asiakkaan omalla kielellä helposti lähestyttävästi. Viestinnässä voidaan hyödyntää mm. tukihenkilöitä ja kokemusasiantuntijoita, jotka kertovat palvelukokemuksista ja palvelusta saaduista hyödyistä.

Palvelun hyödyn kuvaaminen kasvokkain

Keskeistä asiakkaan palveluhyödyn ymmärtämiselle on kasvokkain tapahtuva ja kiireetön ensitapaaminen asiakkaan ja yhteispalvelun työparin välillä. Ennen keskustelemista yksityiskohtaisesti asiakkaan tilanteesta, tulisi varmistaa, että asiakas ymmärtää, mikä yhteispalvelu on, miten se häntä pystyy auttamaan, miten palveluprosessi toimii.



2. Palvelu kohdentuu pääasialliselle kohderyhmälle

Asiakaskriteereiden toimivuus tulisi arvioida

Nykyisiä asiakaskriteereitä on myös tietyissä asiakasryhmissä tarpeen arvioida, sillä käytännön kokemuksen perusteella nykylainsäädännön kriteeristö on todettu olevan liian tiukka tiettyjen asiakasryhmien kohdalla. Tällaisia erityisryhmiä ovat olleet erityisesti syrjäytymisvaarassa olevat nuoret. Heidän kohdalla on havaittu että, puolen vuoden odotusaika yhteispalveluun voi olla liikaa, jotta nuoren haasteisiin voidaan vielä puuttua, ennen kuin ne pahenevat ja nuoret syrjäytyvät. Tästä syystä osassa toimipisteissä palveluarvioon pyritään ohjaamaan tiettyjä asiakasryhmiä lainsäädännön asiakaskriteereitä aiemmin. Jatkossa asiakaskriteereitä olisi hyvä arvioida ja täsmentää sekä palvelua kohdentaa vielä enemmän asiakasryhmittäin.

Asiakaskriteerit ja ohjeistus ohjaamaan palvelutoimintaa

Yhteispalvelun toimipisteisiin tarvitaan selkeät asiakaskriteerit ja palveluperiaatteet ohjaamaan asiakasohjausta yhteispalveluun, asiakasvalintaa, palvelua palvelun aikana sekä asiakkuuden lopettamista. Selkeät ja yhteisesti hyväksytyt kriteerit, jotka ovat työntekijöiden sekä yhteispalveluun ohjaavien tahojen tiedossa parantavat asiakasohjausta, jolloin palveluun osataan ohjata pääasiallisen kohderyhmän asiakkaita. Oikean kohderyhmän asiakkaiden tunnistaminen on tärkeää palvelun ruuhkautumisen estämiseksi ja palvelun toiminnan tehokkuuden varmistamiseksi. Mikäli asiakasohjausta ei ole kunnossa, palveluun voi ohjautua helposti henkilöitä, jotka eivät tosiasiallisesti kuulu palvelun piiriin tai, joille ei ole tunnistettu muutenkaan sopivaa palvelua. Tällöin yhteispalvelu helposti kuormittuu ja suuremmat asiakasmäärät näkyvät väistämättä asiakkaille palvelun laadun heikkenemisenä ja pitkinä jonotusaikoina. Ellei työntekijäresursseja kasvateta todellisten asiakasmäärien suhteessa, on riskinä, että pääasialliselle asiakasryhmälle ei pystytä tarjoamaan tavoitellun laadukasta palvelua.



3. Luottamus työllistymiseen rakennetaan yhdessä

Pysyvät vastuuhenkilöt

Asiakas rakentaa luottamuksensa yhteispalveluun ja omaan työllistymiseensä yhdessä yhteispalvelun työntekijöiden kanssa. Jokaisella asiakkaalla on oma vastuuhenkilö/-työpari, joka vastaa asiakkaan palvelupolun etenemisestä sekä toimii asiakkaan yhteyshenkilönä muiden viranomaisten suuntaan. Yhteispalvelun työntekijöiden pysyvyys ovat keskeisiä asiakkaan luottamuksen rakentumisen kannalta, jotta vastuutaho tietää asiakkaan taustan sekä kuljetun ja tulevan palvelupolun.

Säännöllinen yhteydenpito

Asiakkaan luottamuksen rakentaminen vaatii riittävästi laadukkaita ja säännöllisiä tapaamisaikoja varsinkin palvelun alussa, jotta asiakkaan todellisesta tilanteesta pystytään keskustelemaan luottamuksellisesti. Asiakas ei saa tuntea itseään unohdetuksi suurista palvelun asiakasmääristä huolimatta, joten vastuurakenne ja yhteydenpitotavat esim. palvelujaksojen aikana on syytä sopia asiakkaan ja palveluntuottajien kanssa. Tapaamisia voidaan tarvittaessa sopia myös toimipisteen ulkopuolelle viranomaisroolin keventämiseksi tai pitää epämuodollista yhteydenpitoa virallisten tapaamisten välissä, esim. työpajajaksolla asiakkaan tilanteen seuraamiseksi.

Asiakasryhmäkohtainen lähestymistapa

Hyvänä käytäntönä tunnistettiin tiettyihin asiakasryhmiin erikoistuneet TYP-työntekijät. Tällöin työntekijät pystyvät löytämään asiakkaiden kanssa yhteisen kielen nopeammin sekä paremmin tunnistamaan asiakasryhmän erityistarpeita ja alueellisesti saatavilla olevia palveluita.

Avoimuus taloudellisiin asioihin

Asiakkaalle syntyvät ikävät yllätykset taloudellisissa asioissa vähentävät helposti luottamusta koko palveluun, yhteiskunnan toimintaan ja omaan työllistymiseen. Rehellisyys ja avoimuus esim. kannustinloukoista ovat olennaista tasapainotellessa viranomaisvastuun ja asiakaspalvelun välillä. Etuuksien menettämiseen liittyvät ongelmat tulee tuoda avoimesti esille, jotta asiakkaalle ei luoda negatiivisia yllätyksiä taloutta koskevien asioiden suhteen.

4. Asiakkaan palvelutarve arvioidaan kattavasti

Riittävät resurssit palvelutarvearvioon

Asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen arvioiminen edellyttää, että hänellä on riittävästi aikaa tavata TYP-työntekijöitä keskustellakseen tilanteestaan sekä hänellä riittävä pääsy palveluihin, joita hän tarvitsee. Yhteispalvelun näkökulmasta kattava palvelutarvearvio edellyttää monialaisesta lähestymistä, joten jokaisen ammattialan tulee tunnistaa roolinsa asiakkaan palveluprosessissa ja sitoutua moniammatilliseen yhteistyöhön. Puutteellisesta palvelutarvekartoituksesta seuraa helposti asiakkaan ohjautuminen vääränlaisiin jatkopalveluihin tai palveluihin, jotka eivät välttämättä sillä hetkellä ole ajankohtaisia. Tämä hidastaa asiakkaan työllistymistä sekä kuormittaa palveluita. Erityisesti terveystilanteiden saatavuus on todettu tärkeäksi palvelutarvearviossa.

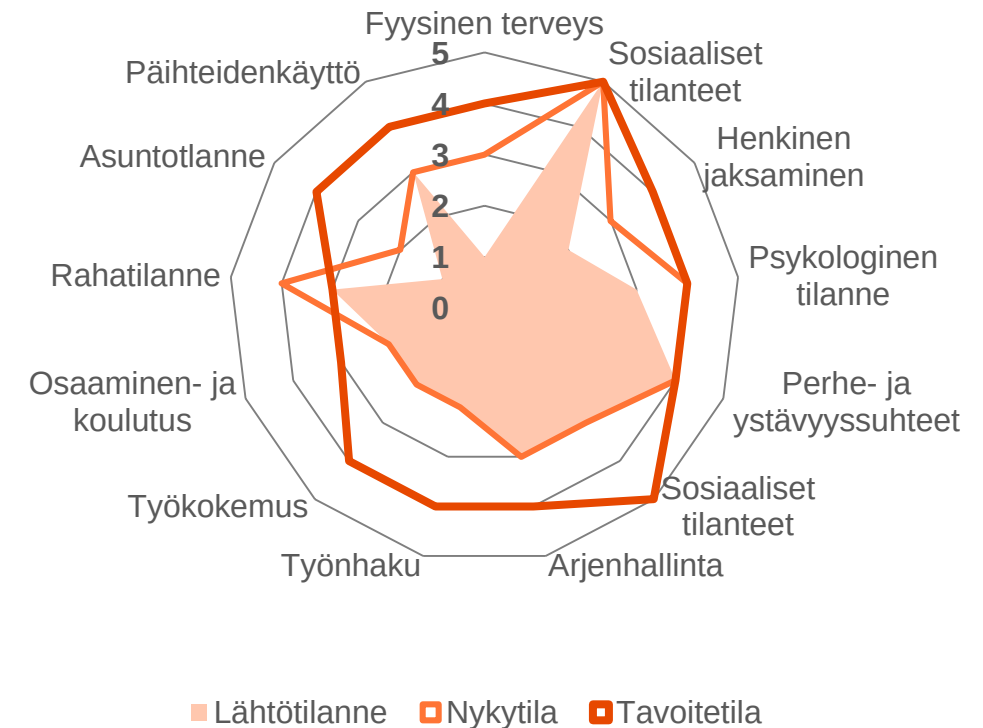
Monialaisen palvelutarpeen kuvaamista hyödyttää monialaiset työkalut

Asiakkaan palvelutarpeen arvioimiseksi ja seuraamiseksi tarvitaan ammattialojen yhteisesti hyödynnettäviä työkaluja, jotka korostavat monialaista lähestymistapaa. Nykyisin monet yhteispalvelun työkaluista on laadittu yhden ammattialan näkökulmasta. Yhteisillä työkaluilla voidaan seurata asiakkaan edistymistä sekä todentamaan monialaisen työn arvoa palveluprosessin aikana. Monialainen kokonaisnäkökulma auttaa asiakasta näkemään omat haasteensa sekä olemaan myös tyytyväinen vahvuuksistaan. Monialaisista työkaluista, joilla asiakkaan monialaisten haasteiden kehittymistä voidaan seurata olisi hyötyä eri alojen yhteistyölle.

Hankalien asioiden käsittely yhdessä

Hyvänä käytäntönä tunnistettiin toimipisteen ”CASE-ryhmä”, jossa käsitellään yhteisesti monimutkaisia asiakastapauksia. Asiakkaiden hankalia tilanteita voidaan ratkaista yhteisvoimin, jolloin myöskään työntekijät eivät jää yksin asiakkaan haasteiden kanssa. Samalla yhteisesti käsitellyt hankalat tapaukset lisäävät asiantuntijoiden osaamista sekä luovat yhteisiä linjauksia ”rajatapauksiin”, mikä yhdenmukaistaa asiakkaille annettavaa palvelua.

Esimerkinomainen luonnos asiakkaan lähtö-, nyky- ja tavoitetilanteen monialaisesta havainnollistamisesta.



5. Asiakkaan saatavilla on oikeat palvelut oikeaan aikaan

Oikeanlainen palvelutarjonta

Työllistyäkseen asiakkaat tarvitsevat yhtenäisiä palvelupolkuja, jotka tukevat asiakasta kuntoutumisesta työllistymiseen saakka. Tämä edellyttää palvelutuotannolta riittävän kattavaa ja monipuolista palveluvalikoimaa palvelupolun eri vaiheissa. Jos keskeisiä palveluita puuttuu asiakkaan palvelupolulta, asiakkaille ei saada rakennettua yhtenäisiä palvelupolkuja, vaan asiakkaita joudutaan ohjamaan palveluihin, joissa tilaa on. Tällöin resursseja käytetään väistämättä tehottomasti. Hyvänä käytäntönä tunnistettiin toimintamalli, jossa yhteispalvelun työntekijät ovat päässeet vaikuttamaan asiakkaiden käytössä oleviin palveluihin, niiden sisältöön ja volyymiin. Toimintamallissa on alueellisesti määritelty yhteispalvelun käytössä oleva palvelubudjetti ja palveluiden painopisteet yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Yhteispalvelun budjettikiintiöllä ja yhteisellä sopimisella palveluiden kohdentumisesta on päästy vaikuttamaan oikeiden palveluiden saamiseen asiakkaille.

Palveluihin pääsy sujuvaksi

Asiakkaan pääsyn palveluihin pitää olla sujuvaa, jotta palvelujen poluttaminen ja yhteensovittaminen on mahdollista eikä asiakkaan palvelupolku katkea. Palvelutuotannon näkökulmasta tämä tarkoittaa, että koko palvelupolulle tulee alueellisesti olla riittävästi saatavilla oikeita palveluita, jotka istuvat asiakasryhmän tarpeisiin. Lisäksi työntekijöiden on tunnettava alueelliset palvelut ja yhteistyöverkostot riittävän hyvin, jotta niitä osataan tarjota asiakkaille. Hyvätkään palvelut eivät toimi yksittäin, vaan sujuvalla palveluihin pääsillä tuetaan palveluiden yhteensovittamista myös ajallisesti kokonaisuudeksi.

Palveluiden vaikuttavuus esiin

Tulevaisuudessa työntekijöillä tulee olla käytössä nykyistä parempi ymmärrys palveluiden ja palvelukombinaatioiden vaikuttavuudesta erilaisille asiakasryhmille. Tällaisen tilastotiedon saamiseksi nykyisiä ICT-järjestelmiä tulisi kehittää. Luotettavan ja helposti käytettävän tilastotiedon pohjalta voidaan vaikuttavuusanalyysejä, joilla palvelun sisältöä voidaan paremmin kehittää sopimaan eri asiakasryhmille.

Digitaalisia työkaluja palveluiden hallintaan

Monilla alueilla erilaisia palveluita on paljon, jolloin niiden tunteminen ja ymmärtäminen on haastavaa asiakkaalle, mutta myös työntekijöille. Asiakasvuorovaikutukseen ja TYP-työntekijöiden tarpeisiin tulisi kehittää palvelukartta ja palvelukortteja alueellisesti saatavista palveluista, jota voidaan hyödyntää esimerkiksi kun asiakkaan kanssa keskustellaan eri palveluvaihtoehdoista. Palvelukartan avulla voidaan kuvata ja ryhmitellä alueella saatavissa olevat palvelut ja niiden sijoittuminen alueellisesti. Palvelukorteissa voidaan kuvata tarkemmin palveluiden sisältöä. Sähköisen alustan avulla palveluntuottajat/-tarjoajat voivat itse ylläpitää omaa palvelukorttiaan ja siihen liittyviä yksityiskohtia, jolloin tiedot ovat jatkuvasti ajan tasalla.

6. Palveluprosessi on asiakkaalle kannustava ja sitouttava

Asiakas tarvitsee näkökulmia työllistymiseen

Pitkäaikaistyöttömien työllistymisessä asiakkaan omakuvan kehittäminen on tärkeää. Asiakkaan on tärkeää pystyä näkemään itsensä työssä, varsinkin jos asiakkaan työttömyys on jatkunut pitkään. Pidemmän aikavälin tavoitetta työllistymisestä ja oman elämäntilanteen parantamisen hyviä puolia pitää tuoda alusta alkaen säännöllisesti esiin, vaikka nämä olisivat alkuun vielä kaukana. Tapaamissa asiakkaan kanssa ja työllistymissuunnitelman kirjauksissa tulisi korostaa asiakkaan vahvuuksia, henkilökohtaisia motivaattoreita sekä viedä keskustelua tulevaisuuden suuntaan, sen sijaan keskitytään pelkästään työttömyyden ja arjen haasteiden nykytilaan.

Vastuun antaminen edesauttaa asiakkaan sitoutumista

Asiakkaan oma motivoituminen ja tahto työllistyä ovat keskeisiä edellytyksiä onnistumiselle. Jotta asiakas voi sitoutua työllistymisensä edistämiseen, asiakkaalle tulee olla selvää, miten ja missä asioissa yhteispalvelu pystyy auttamaan ja mitkä asiat kuuluvat asiakkaan omalle vastuulle. Asiakkaan sitoutuminen työllistymiseen alkaa pienistä toimenpiteistä, joita hän tekee oman työllistymisensä hyväksi. Asiakkaan oma toiminen aktiivisesti sekä vastuuttaminen tekemään omaa palvelupolkua koskevia päätöksiä, lisää myös asiakkaan luottamusta palveluun. Esimerkiksi monialainen työllistymissuunnitelma tulisi laatia aina asiakkaan kanssa kasvokkain. Ratkaisut tulee pyrkiä löytämään asiakkaan kanssa yhdessä ja lisätä hänen osallisuutta päätöksiin. Työllistymiseen tähtäävän palvelupolun aikataulu on sovitettava asiakkaan kykyihin ja vastaanottokykyyn. Usein selvätkään oikaisut ja nopeutukset prosessissa eivät johda hyvään lopputulokseen, ellei asiakas ole itse niihin henkisesti valmis. Tarvittaessa asiakkaan pitää antaa myös epäonnistua, mutta tarjota tukea hankalien tilanteiden selvittämiseen, jotta työllistymisprosessi ei keskeydy yksittäisten pettymysten takia.



7. Palveluprosessi on tavoitteellinen ja suunnitelmallinen

Tavoitteet näkyväksi

Palvelutarvearvion jälkeen asiakkaiden pitäisi pystyä näkemään ja ymmärtämään oma henkilökohtainen työllistymisvisio ja siihen liittyvä palvelupolku. Yhteispalvelun tavoitteellisuus tulisi jatkossa tuoda näkyvämmäksi osaksi palvelua, sen viestintää sekä palveluprosessia. Työllistymisvisio ja palvelunpolun askeleet pitäisi pystyä havainnollistamaan ja sanoittamaan asiakkaalle, jotta asiakas saa käsityksen työllistymisen kokonaisuudesta, eikä pelkästään seuraavista yksittäisistä tarvitsemistaan palveluista.

Havainnollistettu palvelupolku

Visio ja palvelupolku voidaan kuvata työllistymissuunnitelmaan, mutta tulee hyväksyä, että se voi tulla muuttumaan palvelun aikana. Monet asiakkaista ovat hankalissa lähtötilanteissa, jolloin tilanteen parantamiseksi tulee varata riittävästi aikaa, jotta muutoksia elämäntilanteessa, arjen rutiineissa tai terveydentilassa on realistista odottaa. Asiakkaan tulee saada realistinen käsitys oman työllistymisprosessin pituudesta, jotta hänkin osaa asettaa odotuksensa oikein suhteessa kuljettavaan matkaan.

Välitavoitteet edistymiselle

Asiakkaan palvelupolku pitäisi pystyä palastelemaan sopivan kokoisiin osiin ja välitavoitteisiin, joiden toteutumista käydään yhdessä läpi asiakastapaamisissa. Liian kunnianhimoinen eteneminen voi katkaista asiakkaan työllistymisprosessin, kun taas liian matala tavoitetaso toisaalta voi helposti passivoida asiakasta. Pieniä välitavoitteita tarvitaan, jotta palvelut pystytään kohdentamaan tarkoituksenmukaisesti ja oikea-aikaisesti tukemaan työllistymistä. Asiakkaan oman uskon vahvistumiseksi välitavoitteiden saavuttamista tulee seurata. Jatkossa tulee selvittää, voiko asiakasta palkita jotenkin yhdessä asetettujen välitavoitteidensa saavuttamisesta.



8. Palvelun lopettaminen on selkeää

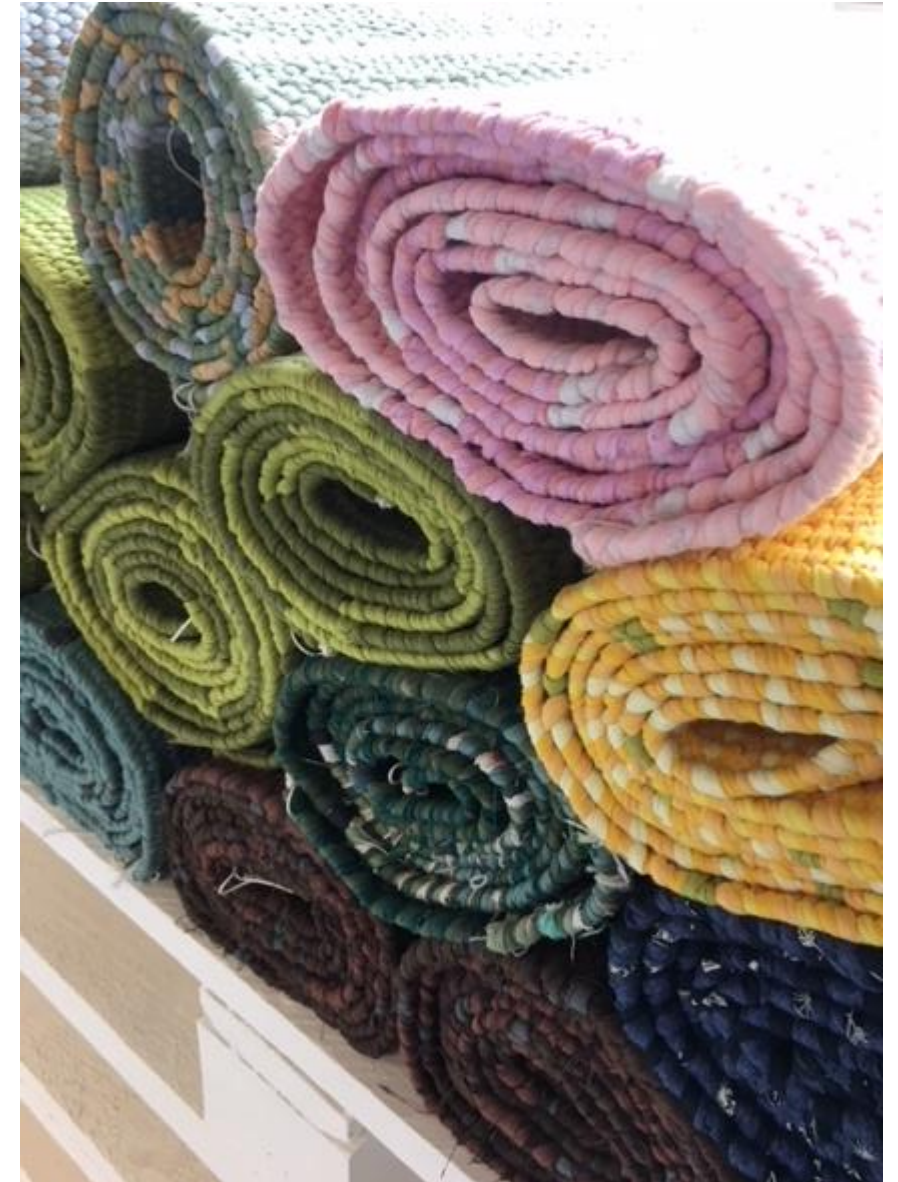
Selkeä ohjeistus palvelutarpeen päättämiseksi

Monella alueella yhteispalveluun ohjautuu vuosittain enemmän asiakkaita kun sieltä poistuu. Riittävien asiakasresurssien turvaamiseksi jatkossa, tarvitaan selkeämpää ohjeistusta asiakkuuden lopettamisen kriteereiksi, jotta päätösperiaatteet asiakasprosessin lopettamisesta eivät jää yksittäisten virkailijoiden vastuulle ilman selkeää ohjeistusta. Ilman selkeää asiakastyötä ohjaavaa ohjeistusta yksittäisen virkailijan on usein helpompi jatkaa palvelua, kuin lopettaa palvelu, vaikka asiakas ei olisi hyötynyt palvelusta. Tämä kuormittaa yhteispalvelua ja syö resursseja niiltä asiakkailta, jotka palvelusta hyötyisivät ja ovat motivoituneita työllistymään.

Jatkopolkujen varmistaminen

Jotta asiakkaiden palveluntarve ei uusiudu, palvelun päättyessä asiakkaalle tulee varmistaa jatkopolku, jolla asiakas ei jää tyhjän päälle palvelun loputtua. Hyvin käyntiin lähtenyt prosessi ei välttämättä takaa asiakkaan elämäntilanteen pitkäaikaista parantumista, sillä vanhat ongelmat voivat palata nopeastikin, jolloin työttömyys voi helposti uusiutua. Asiakkaan tulee tietää, että hän voi saada tarvitsemiaan palveluita yhteispalvelun jälkeenkin, jotta yhteispalvelun tuttuus ja tarvittavien palveluiden saaminen ei ole asiakkaan syy pysyä yhteispalvelussa. Asiakkaan tulee siis kertoa palvelun päättymisen perusteet sekä ymmärtää, mitä palveluita hän vielä mahdollisesti tarvitsee sekä miten hän voi tarvittavat palvelut hankkia.

Jotta yhteispalvelun päättämisen ja jatkopalveluohjauksen asiakaskokemuksesta tulee hallittu, palvelutuotannolta edellytetään selkeiden jatkopolkujen tunnistamista, siirtymämenettelyjen kehittämistä ja yhteispalvelun jälkeen tarvittavien palvelujen saamisen varmistamista.



9. Asiakas voi luottaa palvelun laatuun

Riittävää pysyvyyttä asiakaspalveluun

Yhteistoiminnan asiakaskokemuksen keskeisenä muodostajana ovat asiakaspalvelua tekevät TYP-työntekijät. Työntekijöiden suuri vaihtuvuus ja osa-aikaisuus voi johtaa siihen, että asiakkaiden vastuuhenkilöt saattavat vaihtua usein ja asiakas voi joutua kertomaan oman tarinansa monelle henkilölle. Hyvin ajan tasalla oleva TYPPI-järjestelmäkään ei korvaa asiakas-vastuuhenkilö-kontaktia, jolloin palvelun laadussa voi työntekijävaihdosten myötä tulla vaihtelua. Siksi yhteispalvelun laadun takaamiseksi ja kehittämiseksi tarvitaan yhtenäisen ohjeistuksen, käytäntöjen ja työkalujen laatimista sekä riittävän laadukkaita perehdytysjaksoja.

Sähköinen asiointi

Kasvokkain tapahtuvan asioinnin rinnalle tarvitaan jatkossa sähköisen asioinnin palveluita. Sähköisen asioinnin palvelussa asiakas voisi itse esimerkiksi tarkastella monialaista työllistymissuunnitelmaa ja tarvitsemiaan palveluita, varata/muuttaa tapaamisaikoja, ottaa yhteyttä vastuuhenkilöihin, hoitaa pieniä asioita ja saada muistutuksia tapaamisista tai palveluista.

Valtakunnallisesti koordinoitu kehittämissyö

Monessa toimipisteessä ohjeistuksia, palvelunprosesseja, työkaluja ja materiaalia on kehitetty itsenäisesti oman alueen tarpeisiin. Käytännöt kehitystöiden koordinoimiseksi muiden alueiden ja toimipisteiden kanssa ovat vaihtelevia, jolloin perusasioiden ympärillä tehdään osin päällekkäistä kehitystyötä. Alueellisista eroista huolimatta keskeiset yhteispalvelun elementit ja dokumentit voitaisiin tuottaa hyvinkin samanlaisiksi. Kansallisesti koordinoitua yhteisen brändin, työmenetelmien- ja kalujen, prosessin yleisperiaatteiden sekä muiden dokumenttien kehittämisestä on nähtävissä selkeä hyöty yhteispalvelulle. Yhteisellä kehittämisellä hyviä oivalluksia saataisiin levitettyä muille toimipisteille sekä palvelun laatua ja keskinäisiä linjauksissa saataisiin yhtenäistettyä eri toimipisteiden välillä. Jatkossa tulee pohtia, missä määrin yhteispalvelun keskeisten linjausten, asiakasmateriaalin ja työkalujen kehittäminen kannattaisi tehdä keskitetysti, sillä keskitetyllä kehittämisellä voitaisiin luoda perustaso, jota toimipisteet voisivat räätälöidä omalle alueelle sopivaksi.

Yhteinen kanava yhteispalvelun työntekijöiden tiedonvaihtoon

Hyvien yhteisten käytäntöjen levittämiseksi ehdotettiin, että valtakunnallisen TYP-päivän rinnalle otettaisiin käyttöön yhteispalvelun työntekijöiden yhtenäinen kanava, jota voitaisiin käyttää tiedonvaihtoon ja keskusteluun. Yhteisen kanavan kautta myös tarvittavat yhteiset materiaalit olisi mahdollista jakaa tulevaisuudessa.

10. Yhteispalvelun organisointi luo edellytykset onnistumiselle

Yhteiset toimitilat ja sujuvat yhteisprosessit

Asiakaskokemuksen ja yhteistoiminnan sujuvuuden keskeiseksi mahdollistajaksi tunnistettiin yhteiset toimitilat ja sujuvat yhteisprosessit. Ne mahdollistavat, että eri organisaatioista tulevat toimijat pystyvät tehokkaasti käymään yhdessä asioita läpi sekä tekemään tarvittavia päätöksiä. Yhteistoiminnan sujuvoittamiseksi toimijoiden ja yhteistyökumppaneiden omien prosessien tulee olla sujuvia ja hyvin kuvattuja. Monialaisen yhteispalvelun parantamiseksi tulisi kehittää periaatteita ja prosesseja, joilla asiakkaan tilanteesta hankittu ymmärrys, olisi entistäkin paremmin hyödynnettävissä muiden toimijoiden ja kumppanien päätöksenteossa.

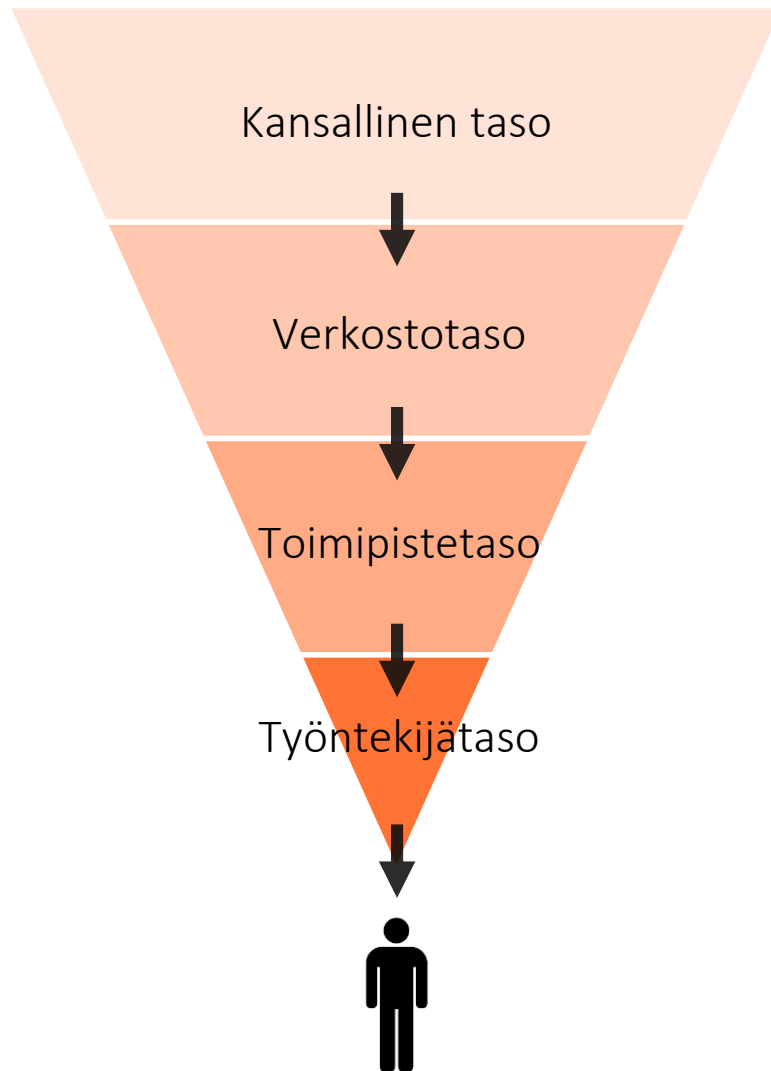
Vanhentunutta tiedonhallintajärjestelmää on kehitettävä

Asiakkaalle yhteispalvelun lisäarvo on, että hän saa monialaisen palvelun asioidessaan yhdessä paikassa oman vastuuhenkilön kanssa, mikä edellyttää yhteispalvelun toimijoiden kesken riittävää yhteistyötä ja tiedonvaihtoa. Yhteinen ja ajan tasalla oleva asiakastietojärjestelmä on kriittinen edellytys monialaisen yhteistyön toteutumiselle ja toimijoiden keskinäiselle tiedonvaihdolle. Yhteispalvelussa on käytössä TYPPI-asiakastietojärjestelmä, joka on vanhentunut eikä keskustele organisaatioiden omien järjestelmien kanssa, jolloin tietojen ylläpito edellyttää asiantuntijoilta päällekkäistä kirjausta useampaa järjestelmään, mikä on syönyt asiakastietojen ja -tilastojen luotettavuutta. Yhdenmukaiset ja luotettavat tiedot ovat puolestaan edellytys palvelun johtamiselle ja toiminnan kehittämiseksi. Yhtenäisen tiedonvaihdon lisäksi yhteisen tietojärjestelmän pitäisi nykyistä paremmin vielä ohjata asiakkuusprosessia.

Päivittäinen operatiivinen yhteistoiminta tulee selkeämmin vastuuttaa

Yhteispalvelun työntekijät eivät organisatorisesti ole monialaisessa yhteispalvelussa, vaan he kuuluvat taustaorganisaatioihinsa, jossa linjaesimiehet, johtavat heidän toimintaa. Linjaesimiehet vastaavat yhteispalvelun työntekijöiden lisäksi mm. oman ammattialansa työntekijöistä, palveluiden hankinnasta, työnkuvien muodostamisesta sekä yhteispalvelun resurssoinnista. Linjaesimiesten sitoutuminen ja ymmärrys yhteispalvelusta vaihtelee kunnittain suuresti, samoin kuin TYP-johtajan rooli verkoston johtamisessa. Verkostoyhteistyölle perustuva johtamismalli tekee yhteispalvelun toiminnan alttiiksi henkilövaihdoksille, henkilöresurssimuutoksille sekä linjaesimiesten henkilökohtaisille päätöksille. Yhteispalvelun toiminnan kehittämiseksi alueellisesti sovittujen tavoitteiden toteutuminen ja toimeenpano tulisi selkeämmin vastuuttaa sekä operatiivista toimintaa tulisi jatkossa johtaa entistä systemaattisemmin. Isommissa toimipisteissä tämä voisi tarkoittaa omaan yhteispalveluesimiestä, joka vastaisi selkeästi operatiivisen yhteistoiminnan johtamisesta ja kehittämisestä sovittujen periaatteiden mukaisesti.

10. Yhteispalvelun organisointi luo edellytykset onnistumiselle



1. Kansallisen tason edellytykset palvelun onnistumiseen

- Yhtenäiset toiminnan tavoitteet ja mittarit suuntaamaan palvelukehitystä
- Koordinoitu yhteistyö yhteisten toimintatapojen, työkalujen ja materiaalien kehittämiseksi

2. Verkostotason edellytykset palvelun onnistumiseen

- Yhteinen tavoitetila ja sitoutuminen keskeisten alueellisten verkoston toimijoiden kesken
- Selkeä tulkinta asiakasryhmästä, jota yhteispalvelulla on ensisijaisesti tarkoitus palvella.
- Oikeasisältöinen, hyvin organisoitu, saumaton, ja yhteentoimiva työllisyys-, sosiaali-, terveys-, koulutus- ja kuntoutuspalveluiden alueellinen palvelurakenne
- Kaikkien osaamisalueiden työntekijäresurssien varmistaminen
- Riittävien työntekijäresurssien varmistaminen suhteessa tavoitteisiin ja asiakasmäärään
- Toimivan yhteistyön rakentaminen alueellisten verkostokumppanien kanssa.

3. Toimipistetaso edellytykset palvelun onnistumiseen

- Selkeät yhteiset tavoitteet ja toiminnan pelisäännöt
- Yhteiset toimitilat, jossa kaikki keskeiset osaamisalueet ovat edustettuina
- Yhteisesti kehitetyt toimintatavat ja –prosessit sekä systemaattinen jalkautus
- Toimiva tiedonkulku ja yhteiset toimivat tietojärjestelmät
- Eri alan asiantuntijoiden välille synnytetty yhteinen ymmärrys ja kieli

4. Työntekijätason edellytykset palvelun onnistumiseen

- Aito halu ratkaista asiakkaiden tilanteita ja luottamus monialaiseen yhteistyöhön
- Riittävät resurssit, jotta asiakkaat on mahdollista aidosti kohdata ja ongelmiin voidaan puuttua
- Ymmärrys monialaisen palvelun asiakasryhmästä työllistymisen näkökulmasta
- Perusymmärrys muiden yhteispalvelun ammattialojen toiminnasta ja näkökulmasta
- Vahva oman alan ammattitaito ja palveluverkostojen tuntemus

10+ Maakuntauudistuksen organisoinnin kehitystoimenpiteet

Monialaiselle yhteispalvelulle on tarvetta maakunnissa

Heikossa työmarkkina-asemassa olevilla henkilöillä on jatkossakin tarvetta sekä kasvupalveluille että sote-palveluille. Soten ja Kelan palvelut eivät yksinään ole riittäviä monialaista palvelua tarvitsevalle asiakasryhmälle, vaan heillä on tarvetta myös muiden tahojen tuottamille palveluille. Kuntien vahva rooli työllisyyspalveluiden tarjoajina kannattaa hyödyntää yhteistyötä suunniteltaessa. Pitkäaikaistyöttömien kohdalla palvelukokonaisuuteen tulisi nykyistä vahvemmin integroida osaamisen kehittämiseen liittyviä palveluita sekä syventää oppilaitosyhteistyötä. Yhteistoiminnan vaikuttavuuden parantamiseksi ja palvelukokonaisuuksien pirstoutumisen estämiseksi, tulee jatkossa luoda edellytykset palvelujen yhteensovittamiselle ja sujuville palvelupoluille.

Maakuntiin tarvitaan riittävä toimipisteiden verkosto sekä pieniä paikkakuntia tukevat käytännöt

Yhden luukun periaatteen jatkaminen on myös maakuntauudistuksen puitteissa on syytä varmistaa. Jatkossa maakuntien tulee yhteistyössä kuntien ja Kelan kanssa järjestää alueelleen tarvittava määrä toimipisteitä yhteispalvelun tarjoamiseksi. Toimipisteiden järjestämisen lisäksi tulee myös varmistaa, että palvelut ovat myös pienten ja maakuntakeskuksesta etäällä olevien kuntien asukkaiden saavutettavissa. Näiden asukkaiden tueksi tulee kehittää sujuvia käytäntöjä, kuten ”kaukaa tulevien päiviä”, jolloin asiakkaat voivat hoitaa monta asiaa yhdellä kerralla, tai päiviä, jolloin yhteispalvelun työntekijät käyvät kootusti kuntakeskuksissa. Lisäksi jatkuvaan yhteydenpitoon asiakkaiden kanssa tulee kehittää sähköisiä asiointia edistäviä toimintamalleja ja työkaluja.

Toimipisteiden monialaisuus ja toimivuus tulee varmistaa riittävällä yksikkökoolla ja henkilöstöresurssoinnilla

Maakunnissa yhteistoimipisteistä tulisi muodostaa henkilöstö- ja asiakasmäärältään riittävän isoja, jotta monialainen asiantuntemus saadaan aidosti toteutettua. Samassa toimipisteessä kutakin ammattialaa tulisi olla edustettuna mielellään useampi kokoaikaisesti työskentelevä työntekijä, jotta monialainen toiminta ei ole haavoittuvainen työntekijävaihdoksille tai sairauspoissaoloille. Toistaiseksi tämä on ollut haaste etenkin pienemmissä kunnissa, joissa toimintaa on viety eteenpäin usein vain muutaman työntekijän voimin.

Maakuntien monialaisen yhteistyön malli ei synny itsestään

Vaikka monilla alueilla yhteispalvelu on saatu toimimaan, nykyinen yhteistoiminta ei itsestään siirry tuleviin maakuntiin. Vaikka toimijat siirtyisivät teknisesti yhden organisaation alle, potentiaalisena tulevaisuuden riskinä on siiloutuminen maakuntaorganisaation sisällä. Toiminnan käynnistämiseksi ja kehittämiseksi tarvitaan yhteistoiminnan koordinaatiota, jotta toiminta saadaan sujuvasti siirrettyä uusiin organisaatioihin. Tarvitaan maakunnallisesti vastuutettu taho, joka vastaa maakuntaorganisaatiossa palvelun käynnistämisestä sekä yhteistyöverkostojen rakentamisesta Kelan ja muiden keskeisten sidosryhmien kanssa.

Liite 1 - Asiakastarinat

TYP-toiminnan havainnollistamiseksi luotiin kaksi fiktiivistä asiakasprofiilia. Kullekin asiakasprofiilille luotiin oma asiakastarina, jonka pohjalta asiakkaan palvelupolku ja palvelukokemus havainnollistettiin. Kuvattu asiakasprosessi on yhteenveto eri pilottialueiden tarinoista. Jokaisella TYP-alueella palveluprosessin yksityiskohdat ovat erilaisia, joten asiakastarinat eivät sellaisenaan kuvaa yhdenkään alueen toimintaa.

Palvelupolkuesimerkki 1 - Metallimies Mikan tarina

Mikan tausta

Mika, on eronnut 44-vuotias itseoppinut metallimies maakuntakeskuksen ulkopuolelta. Reilut neljä vuotta sitten Mikan irtisanottiin metallimiehen töistä vaunutehtaalla vedoten tuotantotaloudellisiin syihin. Työttömyyden ja tekemättömyyden kautta Mikan yleiskunto on heikentynyt ja saunakalja on alkanut maistua viikollakin. Töissä alkanut selkävammat ovat pahentuneet työttömyyden myötä.

Mikalta uuden työpaikan hankkiminen ei ole onnistunut. Pitkään jatkunut työttömyys ja jatkuvat pettymykset työhaussa ovat tuoneet esille myös masennuksen oireita. Monien pettymysten myötä motivaatiokin työhaun suhteen alkaa olla jo hukassa. ”Kelpaako sitä enää mihinkään, kun nuoriakin on tarjolla samoihin hommiin”.

Työttömyyden kautta Mikan itsetunto on alhaalla ja pitkittyneestä työttömyydestä Mika tuntee myös noloutta, sillä hän on aina huolehtinut itsestään ilman yhteiskunnan apua. Työttömyys on tuonut myös uusia paineita sosiaalisiin tilanteisiin. Kaikkiin entisiin kavereihinkaan ei ole siksi tullut pidettyä yhteyttä.

Selkäkivuista huolimatta Mika on tehnyt hanttiahommia kavereille ja sukulaisille ”ruokapalkalla” aina silloin, kun selkä ei ole laittanut vastaan. Niistä saa aina muutaman satasen takataskuun ilman, että verokarhu tulee hakemaan omaansa. Mitään turhia hommia ei Mikan kannata siis ottaa vastaan, kun kavereiden keikkahommistakin jää pientä käteen.

Mika on monialaista yhteispalvelua tarvitseva asiakas

Mika on tyypillinen monialaisen yhteispalvelun asiakas. Mikan kaltaisia henkilöitä ohjataan usein asiakkaaksi TE-toimistosta pitkittyneen työttömyyden myötä. Monialaisen yhteispalvelun asiakkuuden tunnusmerkkinä on, että työllistymiseksi tarvitaan monialaista palvelua useamman eri viranomaisen kesken. Mikan kohdalla tämä tarkoittaa pitkittyntä työttömyyttä, selkäongelmia, masennusta ja taipumusta alkoholiin.

Aina kaikki työttömyyden syyt eivät ole heti tiedossa tai eivät tule esiin tapaamisissa asiakkaan kanssa. TE-toimistosta ohjataan välillä myös henkilöitä yhteispalveluun, koska työllistymisprosessi on katkennut toistuvasti tuntemattomasta syystä.

Yleisenä haasteena on, että monialaisia palveluita tarvitsevia henkilöitä ei tunnisteta riittävän ajoissa ja heitä ei ohjata palveluun. Tällöin heidän työttömyys usein pitkittyy ja henkilökohtaiset ongelmat pahenevat entisestään. Mikänkin tapauksessa riskinä on alkoholismin ja masennuksen pahentuminen sekä työkyvyn heikkeneminen, mikä entisestään heikentäisi terveydentilaa ja synnyttäisi helposti itseään ruokkivan negatiivisen kierteen. Monialaisella yhteispalvelulla työllistymisen esteet pystytään tunnistamaan ja niihin pystytään vastaamaan kokonaisvaltaisemmin.

Palvelupolkuesimerkki 1 - Metallimies Mikan tarina

Mikan palvelutarpeen selvittäminen / 3kk

Yhteispalvelun alkuvaiheen tarkoituksena on kartoittaa asiakkaan terveydentila, sosiaalinen tilanne, ammatillinen osaaminen sekä työ- ja toimintakyky. Mitä paremmin asiakkaan kokonaistilanne selvitetään, sitä paremmin hänelle pystytään tarjoamaan palveluita. *Kartoitusjakso* voi alkaa esimerkiksi TYP-työparin ensitapaamisella ja terveydenhoitajan terveystarkastuksella. Tarvittaessa näitä täydennetään muilla arvioinneilla tai tapaamisilla.

Ensitapaamisessa TE-hallinnon ja kunnan sosiaalipalveluiden työntekijät käyvät Mikan kanssa työ- ja toimintakykyyn liittyvää lähtötilannetta läpi. TE-asiantuntija vastaa ammatillisen osaamisen kartoituksesta ja sosiaalipalveluiden työntekijä sosiaalisen tilanteen kartoituksesta. Mikan elämäntilanteen kartoituksessa paljastuu, että saunaolutta on kulunut reilusti viimeisten vuosien ajan. Mikan mukaan alkoholin käyttö ja arkirytmä saadaan hallintaan, kun töitä löytyy. Pitkittynyt työttömyys ja terveydentilan heikentyminen vaikuttavat minkälaisiin työpaikkoihin Mika voi aluksi työllistyä.

Mikan selän kuntoa ja arjen hallintaa päätetään testata aluksi kunnan kuntouttavassa työtoiminnassa puutöiden parissa. Päihteettömyyden tukemiseksi ei tarvita muita toimia mutta Mikalle jätetään hautumaan ajatus siitä, että tukipalveluita on saatavissa. Ensitapaamisessa Mika kertoo lukeneensa netistä, että vastaavatyötyypeillä selkäreiteillä olevia henkilöitä on päässyt jo työkyvyttömyyseläkkeelle. Mikalle kerrotaan, että hänen tilanteessa tämä on epätodennäköistä, mutta asia on kuitenkin hyvä selvittää pois alta Kelan työkykyneuvojan kanssa. Mikalle sovitaan jatko aika, jossa eläkeasiaa ja selän kuntoutusta voidaan käydä läpi.

Terveystarkastus Mika käy tapaamassa terveydenhoitajaa. Aluksi Mika suhtautuu terveydenhoitajan tapaamiseen epäilevästi, sillä hän on hakemassa työtä, ei parantelussa sairautta. Terveystarkastus menee kehittävässä mielessä eteenpäin koska Mikan yllätykseksi kyse ei olekaan rutiiniterveystarkastuksesta, vaan terveydenhoitaja käsittelee terveystarkastusta työllistymisen näkökulmasta. Koska Mikan selkä on kestänyt pienet työt, selän kanssa ei ryhdytä vielä toimenpiteisiin, vaan seurataan sen kestämistä puutöissä. Terveystarkastuksessa sovitaan verikokeista, jotta voidaan tarkistaa Mikan maksa-arvot sekä diabetes-epäily. Tämä vaikuttaa Mikan näkökulmasta hieman turhalta mutta toisaalta on hyvä tietää, missä terveyden kanssa mennään.

Kelan työkykyneuvojan kanssa Mika käy aluksi läpi eläkemahdollisuuksia, vaikka pian todetaankin, että eläkeratkaisu ei ole Mikan kohdalla realistinen. Mikalle tämä on pettymys, mutta toisaalta se tarkoittaa, että on etsittävä aidosti töitä. Seuraavaksi Mika käy työkykyneuvojan kanssa läpi kuntoutusmahdollisuuksia. Työkykyneuvoja tunnistaa Työllistymistä edistävän ammatillisen kuntoutuksen (TEAK) yhdeksi mahdollisuudeksi Mikalle. Siinä selvitetään työllistymisen edellytykset entisenlaisiin töihin tai terveydentilan mahdollistamiin uudentyyppisiin töihin. Mikan kohdalla TEAK-kuntoutus ei kuitenkaan ole vielä ajankohtainen, sillä se edellyttää todettua elämänhallintaa ja selkäongelmaa. Kuntouksesta päättämiseksi sovitaan, että terveydentila ja elämänhallinta selvitetään ensin kunnan kuntouttavassa työtoiminnassa, josta sovittiin ensitapaamisessa. Tämä yhden luukun periaatehan toimii sujuvasti, tuumii Mika. Yleensä viranomaiset eivät ole hyväksyneet toistensa lausuntoja, vaan jokainen on yleensä halunnut selvittää kaikki lähtötiedot itse.

Palvelutarvearvio ja monialainen työllistymissuunnitelma

Ensitapaamisen, terveystarkastuksen ja Kelan tapaamisen jälkeen Mikan kanssa käydyt keskustelut kootaan palvelutarvearvioksi kolmen kuukauden kuluessa palvelun alkamisesta. Palvelutarvearvion pohjalta Mikalle laaditaan henkilökohtainen *monialainen työllistymissuunnitelma*, jossa sovitaan työvoima-, sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluista.

Mikan arjen rutiinien rakentamiseksi sekä selkähaasteiden vakavuuden toteamiseksi yhteisessä tapaamisessa sovitaan kuntouttavan työtoiminnan aloittamisesta. Sovitaan, että Kelan TEAK-kuntoutusmahdollisuutta arvioidaan uudelleen työpajakakson jälkeen, mikäli kuntoutusjakso etenee hyvin. Mikan kanssa sovitut asiat kirjataan hänen monialaiseen työllistymissuunnitelmaan. Lisäksi työllistymissuunnitelmaan kirjataan Mikan henkilökohtainen tavoite saada oma elämänhallinta taas kuntoon sekä päästä takaisin töihin. Ensimmäisen puolen vuoden tavoitteeksi Mikalle asetetaan, että hän saa arjen kuntoon sekä tunnistaa itselleen sopivia työtehtäviä. Mikan ja TYP-työparin seuraava yhteinen aika varataan kolmen kuukauden päähän, jolloin tiedetään, miten työpajakakso on edennyt. Seuraavan tapaamisen lisäksi sovitaan muutamasta puhelinajasta asioiden etenemisen varmistamiseksi. Lisäksi Mikalle sovitaan oma yhteyshenkilö, keneen hän voi ottaa yhteyttä, jos tulee tarvetta.

Palvelupolkuesimerkki 1 - Metallimies Mikan tarina

Mikan tarvitsemat palvelut yhteensovitetaan yksilölliseksi palvelukokonaisuudeksi

Jokaisen asiakkaan palvelupolku on erilainen, sillä jokaisella asiakkaalla on erilaisia työllistymiseen liittyviä asioita, joita on käsiteltävä yksilöllisesti. Olennaista on tarjota asiakkaalle oikeat palvelut silloin, kun asiakas hyötyy niistä eniten. Yhteistoiminnan tulee mahdollistaa asiakkaan tilanteen kehittämisen pitkänkin prosessin ajan. Matka kohti työllistymistä ei ole aina suoraviivainen, vaan matkalle voi tulla mutkia. Siksi asiakkaiden vaikeiden tilanteiden parantumiseen on varattava riittävästi aikaa. Prosessissa pitää ottaa huomioon, että yhdessä laadittu suunnitelma saattaa muuttua matkan varrella. Ilman monialaista yhteis-palvelua asiakas joutuisi helposti itse huolehtimaan kunnan, TE-hallinnon ja Kelan palvelujen yhteensovittamisesta.

Mikan ensimmäinen puoli vuotta

Mikan *kuntouttava työtoiminta* lähtee hyvin liikkeelle ja arjen rutiinit auttavat Mika pitämään alkoholin käytön hallinnassa. Puolivuositaisessa tapaamisessa Mika kertoo, että alkuun hyvin kestänyt selkä on kuitenkin tullut uudelleen kipeäksi säännöllisen työskentelyn yötä. Selkäongelmien myötä motivaatio kuntouttavaan työtoimintaan laski ja poissaoloja alkoi tulemaan enemmän. Työpajan vetäjän mukaan Mikan motivaation laskiessa saunaolutkin alkoi ilmeisesti taas maistumaan enemmän, vaikka humalassa Mika ei koskaan saapunutkaan. Tämä on kuitenkin vain pieni hidaste, ei este työllistymiselle. Vaikka ensimmäisen puolen vuoden aikana on ollut mutkia matkassa, Mikan sosiaaliset pelot ovat hieman hellittäneet jatkuvan kanssakäymisten myötä. Nyt hänellä on hieman valoisampi näkemys omasta jaksamisesta työllistymiseen, kunhan vain löydettäisiin työtehtäviä, jotka selkä kestäisi.

Selän kuntouttamiseksi Mika ohjataan uudelleen TYP-terveydenhoitajalle, joka antaa suoraan lähetteen fysioterapeutille. Fysioterapeutti antaa Mikalle vinkkejä ergonomiseen työasentoon sekä tunnistaa liikkeitä, jotka mahdollisissa työtehtävissä olisivat haitaksi selälle ja joita Mikan kannattaisi välttää. Lisäksi Mika saa mukaan muutamia harjoitteita, joilla selkää ja tukilihaksia voi kuntouttaa. Mika suhtautuu aluksi naureskellen annettuihin harjoituksiin, mutta tunnistaa terveen selän tärkeyden toimivalle arjelle.

Yhdessä TYP-yhteyshenkilön kanssa Mikalle etsitään seuraavaksi puoleksi vuodeksi uudenlainen *työkokeilu*, jossa selkä ei vastaavalla tavalla rasittuisi. Fysioterapeutin tarjoamien kuntoutusharjoitusten ja asentosuositusten pohjalta Mikalle tunnistetaan uusi kuntouttavan työtoiminnan paja. Seuraavan puolen vuoden tavoitteeksi Mikalle asetetaan, että hän saa arjen hallintaa sekä etsii itselleen sellaisia vapaa-ajan harrastuksia, joilla houkutus alkoholin käyttöön vähenisi. Sovitut asiat kirjataan monialaiseen työllistymissuunnitelmaan.

Mikan toinen puoli vuotta

Toisen puolen vuoden kuntouttavan työtoimintajakson jälkeen pidetään jälleen edistymisen seurantalaveri yhdessä TYP-yhteyshenkilön, Kelan virkailijan ja Mikan kesken. Yhteisessä tapaamisessa todetaan, että toinen puolivuotinen meni jo paremmin ja Mikalle on löytynyt muutamia sopivia tehtäviä, joita Mikan on pystynyt tekemään. Tämä on lisännyt Mikan itseluottamusta työllistymiseen ja motivaatiota sosiaalsiin kontakteihin. Myös kuntouttavan työtoiminnan työpajan vetäjältä saadaan positiivinen viesti ennen tapaamista, että Mika on ollut motivoitunut työpajatoimintaa. Selkä on kuitenkin ollut edelleen Mikan haaste työllistymiselle.

Kahden työpajajakson perusteella ja parantuneen elämänhallinnan seurauksena todetaan, että Mikalle olisi tässä vaiheessa eniten hyötyä siirtymisestä Kelan järjestämään *työllistymistä edistävään ammatilliseen kuntoutukseen (TEAK)*. Ammatillista kuntoutusta varten tarvitaan *lääkärin B-lausunto*. Viereisessä huoneessa istuva TYP-terveydenhoitaja kirjoittaa Mikalle lähetteen lääkärille samalla asiointikerralla. Joissain paikoissa TYPissä on oma lääkäri, jolloin ajanvaraus lääkärille pystyttäisiin tekemään heti TYP-tapaamisen yhteyteen. Koska ensimmäisen vuoden aikana Mikan kuntoa on selvitetty työpajoissa, pystytään kerättyä tietoa hyödyntämään kuntoutuspäätöksessä, eikä erillistä kuntoutus selvitystä tarvita. Ammatillista kuntoutusta varten Mikalle myönnetään *Kelan kuntoutusrahaa*. Työpajoissa Mika on saanut myös alkoholin käytön hallintaan ja arkeensa rytmin, joka selvästi näkyy myös ulospäin. Tämän on tärkeää, sillä ammatilliseen kuntoutukseen ei pääsisikään, jos Mikalla olisi akuutti päihdeongelma.

Seuraavan puolen vuoden tavoitteeksi Mika asettaa, että hän saa ammatillisessa kuntoutus selvityksessä pidettyä selän toimintakykyisenä sekä löydettyä itselleen palkkatuetun työn tai paikan avoimilta työmarkkinoilta. Sovitut asiat kirjataan monialaiseen työllistymissuunnitelmaan.

Palvelupolkuesimerkki 1 - Metallimies Mikan tarina

Ammatillinen kuntoutus // kesto 3-26 kk

Selän kuntoutumisen myötä Mikan työllistyminen tulee ajankohtaisemmaksi kuin pitkään aikaan. *Ammatillisessa kuntoutuksessa* Mikalle annetaan selkävamman vuoksi yksilöllistä valmentajan tukea työtehtävien ja ammattialan valintaan. Henkilökohtainen valmentaja tukee Mikaa palkkatyöhön työllistymisessä sekä työnkuvan räätälöinnissä. Erityisesti Mika tarvitsee apua sopivan työnkuvan räätälöimiseksi, joka sopii fysioterapeutin kanssa löydetyille sopiville työasennoille. Työnhaussa avustamiseksi Mika saa oman työhönvalmentajan, jonka kanssa Mika lähtee etsimään sopivaa työpaikkaa.

Työhönvalmentajan motivoimana ja tukemana Mika kerää rohkeutta soittaa tutuille kavereilleen metallialalta ja kysellä työmahdollisuuksista. Yksi tutuista vinkkaa Mikaa yhdestä paikasta metallialan tukihommista, joka voisi sopia hänelle. Yhdessä uuden työnantajan ja työhönvalmentajan kanssa Mikalle tunnistetaan sopivat työtehtävät, jotka sopivat hänen selälleen. Koska Mika ei pysty aivan täyspainoisesti tekemään töitä ja työtehtävät vaativat räätälöintiä, Mikan palkkaavan yrityksen on mahdollista saada *TE-hallinnon myöntämää palkkatukea*. Palkkatuki vähentää työnantajan riskiä, joten yritys suostuu ottamaan Mikan aluksi töihin vuoden määräaikaisella sopimuksella ja tarjoamaan samalla pienimuotoista täydennyskoulutusta työn ohessa. Työhönvalmentajan kannustamana Mika on yhteydessä omaan TYP-vastuuhenkilöönsä TE-hallinnosta, joka auttaa palkkatuen järjestämisessä.

Palkkatukityö // 6kk

TE-hallinnon saatua tieto työllistymisestä palkkatuella, vastuuvirkailija on Mikan yhteydessä puhelimitse. He sopivat seuraavan yhteistapaamisen puolen vuoden päähän, jolloin TYP-palvelu voidaan päättää, jos kaikki etenee suunnitellusti. Mikan vastuuvirkailija kannustaa ottamaan yhteyttä, jos Mikalle tulee mitään kysyttävää. Mika vakuuttaa, että hän pärjää.

Seuraavan puolen vuoden tavoitteeksi Mikalle asetetaan, että pystyy pitämään paikkansa palkkatuetussa työssä sekä muistaa sanoa ajoissa, jos työtehtävät käyvät liiallisesti selän päälle. Sovitut asiat kirjataan monialaiseen työllistymissuunnitelmaan.

Monialaisen yhteispalvelun päättäminen

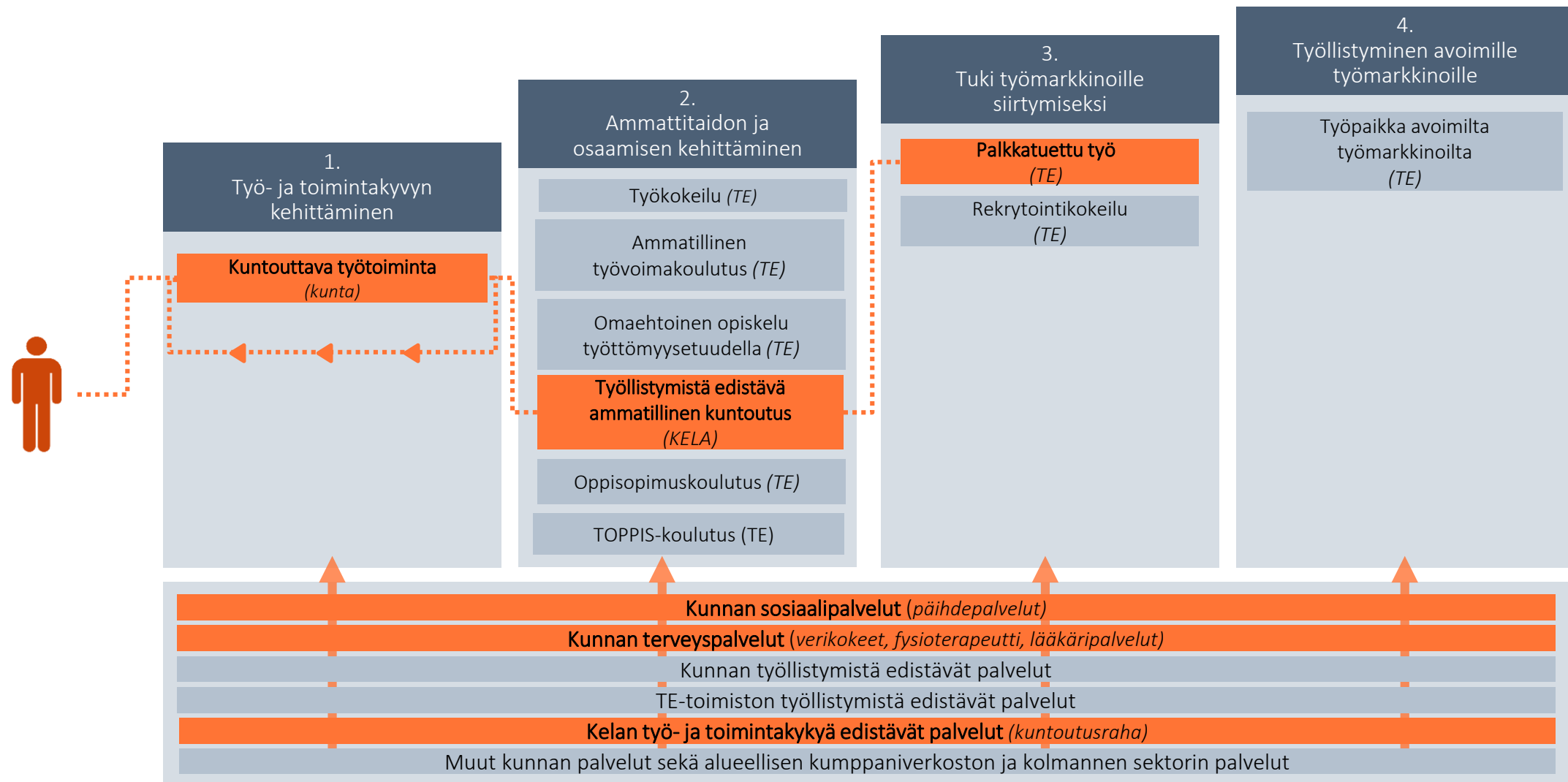
Puolen vuoden kuluttua palkkatuetun työn alkamisesta pidetään Mikan ja vastuuvirkailijan yhteinen *päätöspalaveri*. Päätöspalaverissa tehdään yhteinen arvio Mikan nykytilanteesta ja pyydetään Mikalta palaute yhteistoiminnasta. Mika antaa monialaiselle yhteispalvelulle hyvän arvosanan, sillä hänellä on nyt työpaikka ja hän on saanut parin vuoden aikana paljon apua selän kuntouttamiseksi. Uusien harrastusten myötä hän on saanut hallittua alkoholin käyttöönsä. Vastuuvirkailija kertoo, että vaikka palvelu nyt loppuunkin, Mika ei jää tyhjän päälle. Mika saa yhteystiedot tahoista, joihin hän voi olla yhteydessä, jos selän ongelmat pahenevat tai alkoholi alkaa taas maistumaan.

Yhteispalvelu auttaa vaikeassa työmarkkina-asemassa olevia

Monialainen työskentely vaikeassa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden kanssa vie usein paljon aikaa. Mikan kohdalla kuntoutuminen ja työllistyminen sujui useaa tyypillistä monialaisen yhteispalvelun asiakasta paremmin, mutta siitä huolimatta se kesti useamman vuoden.

TE-toimiston, kuntien ja Kelan tuottama yhteispalvelu tukee monialaista palvelua tarvitsevien henkilöiden työllistymistä. Ilman monialaista yhteispalvelua Mikan työllistymiseen olisi kohdistunut monia haasteita ja Mika olisi joutunut selvittämään yksin vaikean palveluviidakon. Alkoholin käytön takia Mika ei olisi esimerkiksi päässyt suoraan Kelan työllistymistä edistävään ammatilliseen kuntoutukseen, vaan hän tarvitsi alkuun työtoimintaa arjen saamiseksi kuntoon. Lisäksi Mikan kohdalla sujuvalla terveydenhuollon palveluihin pääsemisellä oli tärkeä rooli kuntoutumisessa. Toisaalta kuntoutuminen olisi voinut pysähtyä helposti ilman palvelupolun yhteensovitusta ja Mika olisi voinut jäädä eri viranomaisten palveluiden väliin. Yhteistoiminnalla eri viranomaisten palveluista pystyttiin luomaan Mikalle yhtenäinen työllistymiseen tähtäävä palvelupolku, jolla tarjotuista palveluista saatiin yhdessä vaikuttavampia.

Mikan henkilökohtainen palvelupolku



Palvelupolkuesimerkki 2 - Janican tarina

Janican tausta

Janica on 19-vuotias entinen liikunta-alan opiskelija, joka asuu kavereiden luona. Kaveripiirissä Janica on pidetty ja viikonloppuisin tulee juhlistua yhdessä erilaisten aineiden voimin. Vuorovaikutus vanhempien kanssa on hankalaa ja ahdistavaa, eikä sinne aineiden käytön takia ole aina edes asiaa. Aineiden käytön takia Janica suhtautuu myös epäluuloisesti viranomaisiin.

Janican opinnot ovat jääneet vähän aikaa sitten kesken repaleisen elämäntilanteen takia. Joululoman jälkeen Janica ei palannut opintojen pariin, vaikka hänellä oli vielä opiskelupaikka. Jo edeltävänä syksynä opintoihin osallistuminenkin oli katkonaista. Janica haluaisi kiinni itsenäiseen elämään, vaikka hänestä tuntuu, että elämä on vaikeaa saada oikeille raiteille. Janica pelkää, että rikkonainen elämä on este palveluihin pääsulle ja asunnon saamiselle. Toisaalta, jos asunnon saisi, pelottaa ettei pysty maksamaan vuokraa säännöllisesti, sillä toimeentulotuki riittää huonosti itsenäiseen asumiseen.

Joululomalla Kelan opintotuki lakkasi ja Janicalle tuli tarve saada jostakin tuloja. Samoihin aikoihin Etsivän nuorisotyön ohjaaja tapasi Janican ensimmäisen kerran. Maaliskuun alussa Janican kanssa oli jo juteltu tilanteesta jo muutamaa otteeseen. Etsivän nuorisotyön ohjaaja varaa ajan sosiaalitoimistoon, johon he menevät yhdessä Janican kanssa käymään. Sosiaalitoimistosta Janica ohjataan TYPiin.

Janican asiakasprofiili käsitellään *monialaisessa asiakkuustyöryhmässä*, jossa TYPiin ohjautuvat asiakkaat käydään läpi. Työryhmän jäsenet käyvät Janican tiedot läpi oman organisaationsa järjestelmistä, sillä asiakastiedot eivät kulje vielä eri organisaatioiden välillä. Jokainen lisää oman

organisaationsa keskeiset tiedot käsin yhteiseen TYPPI-järjestelmään, jotta kaikilla yhteinen tieto Janicasta.

Asiakkuustyöryhmässä tehdään Janican *alustava palvelutarvearvio*. Janicalle lähetetään kutsukirje *monialaisen työllistymissuunnitelman* laatimiseen. Joillain alueilla kutsukirjeessä lähtee myös esite TYP-palveluista sekä *esitietolomake* tietojen tarkistamiseksi.

Kartoitusjaksolla (3 kk) selvitetään Janican tarvitsemat palvelut

Janica kuuluu nuorena henkilönä monialaisen yhteispalvelun tärkeään kohderyhmään. Opintojen katkeaminen opintojen alkuvaiheessa on kriittinen tekijä Janican tulevaisuuden kannalta. Jos työttömyys pitkittyy, niin uhkana on, että Janican ongelmat pahenevat, päihteiden käyttö lisääntyy ja työkyvyn edellytykset heikkenevät.

Janican saapuu aluksi hieman varautuneena *ensitapaamiseen*, jossa on mukana TYP:n sosiaaliohjaaja ja terveydenhoitaja. Tapaamisessa käydään läpi Janican ajatuksia tulevaisuudesta, sosiaalisesta tilanteesta, ja terveydentilasta. Aluksi Janica ei oikein osaa sanoa mitään, eikä oikein tiedä, mitä haluaa tai tarvitsee. Ensitapaamisessa sovitaan, että *palveluntarve* täsmennetään seuraavan 3 kuukautta kestävä *kartoitusjakson* aikana. Janican kaltaisten nuorten haasteena on usein *asiakkaiden motivoiminen*. Heille ei riitä, että käsketään menemään palveluun, vaan heidän kanssaan tarvitaan paljon työtä ja aikaa motivaation löytämiseksi.

Kartoitusjakson aikana Janica tapaa TYP-toimipisteen oman ammatinvalintapsykologin, jonka kanssa hän keskustelee tulevaisuudesta ja koulutussuunnitelmistaan. Lisäksi hän tapaa mm. mielenterveyden sairaanhoitajan mielenterveys-

ja päihdepoliklinikalla. Tapaamisessa keskustellaan päihteiden käytön lopettamisesta. Janican kassa sovitaan, että päihteiden käyttö pitää lopettaa monialaisessa yhteispalvelussa pysymiseksi ja sitä seurataan laboratorionäytteillä kevään aikana. Päätös päihteiden käytöstä jätetään Janicalle itselleen. Hänelle kerrotaan, että jos testit eivät ole puhtaat, hänen yhteispalvelunsa päätetään ja asiakkuus siirretään aikuissosiaalityön vastuulle, jossa häntä tuetaan sosiaalipalvelujen avulla elämässä eteenpäin. Hän voi tarvittaessa palata yhteispalveluun päihteiden käytön loputtua. Jos testit ovat puhtaat, Janica saa jatkaa TYP-prosessissa eteenpäin ja saa tukea asunnon etsimiseen, elämäntilanteensa kehittämiseen sekä koulutukseen pääsemiseen.

Kesäkuussa palvelutarpeen kartoituksen jälkeen Janica saa kutsun TYP-tapaamiseen, johon tulee mukaan Janican oman vastuuhenkilön lisäksi Janican omahoitaja päihdepalvelusta. Ennen palaveria TYP-vastuuhenkilöt käyvät läpi Janican tilannetta kartoitusjakson aikana tehtyjen arviointien ja keskustelujen pohjalta. Tapaamisessa Janica tuo esille ammatinvalintapsykologin kanssa läpikäydyt ajatuksensa jatkosta ja tavoitteesta palata takaisin opintoihin. Yhdessä Janican tavoite kirjataan yhdessä Janican henkilökohtaiseen *monialainen työllistymissuunnitelmaan*.

Palvelupolkuesimerkki 2 - Janican tarina

Janicalle tarvitsee oikeat palvelut oikeaan aikaan

Janican henkilökohtainen palvelupolku koostuu pääasiassa kunna ja TE-hallinnon tarjoamista palveluista. Monialainen yhteispalvelu tukee Janicaa etsimällä ja yhteensovittamalla hänelle tarvittavia palveluita. Janican kohdalla sovitaan, että ennen joulua hän osallistuu kunnan *kuntouttavaan työtoimintaan*. Kuntouttavan työtoiminnan rinnalla Janicalla jatkuu *etsivän nuorisotyön henkilökohtainen tuki, asunnon etsintä* ja *päihdepalvelut*. Talven aikana Janican päihteiden käytön hallintaa seurataan testein sekä hän saa tarvittaessa henkilökohtaista tukea päihteiden käytön vähentämiseksi.

Onnistunut kuntoutus mahdollistaa hakemisen koulutukseen

Syksyn kuntouttavan työtoiminnan jakson jälkeen Janica on saanut asteittain arkeaan järjestykseen ja hän on valmis hakemaan uudestaan opintoihin. Alkukevään aikana Janica osallistuu *TE-hallinnon rekrymessuille* toisella paikkakunnalla tutustuen eri aloihin sekä saa *ammatinvalintapsykologin* lisäohjausta tulevaisuuden ammattimahdollisuuksien tunnistamiseksi. Kevään aikana päihdepuoleltakin tulee viestejä, siitä, että Janica on saanut päihteiden käytön hallintaan.

Kevään yhteyshaussa Janica pääsee ensiyrityksellään *toivomiinsa opintoihin*, jotka alkavat syksyllä. Vaikka opintopaikka onkin nyt varmistunut, Janican kanssa sovitaan, että sosiaalipuolen palveluita jatketaan syksyyn asti, jotta hyvin käynnistynyt kuntoutuminen ei keskeydy. Tarvittaessa Janica voi olla yhteydessä TYP-yhteyshenkilöihin pienissäkin asioissa, jotta ongelmat eivät pääse kasvamaan liian suuriksi.

Päätöspalaverissa käydään läpi jatkopalveluita

Talvella ensimmäisen syyslukukauden jälkeen pidetään Janican ja vastuuvirkailijan *yhteispalvelun päätöspalaveri*. Päätöspalaverissa tehdään yhteinen arvio Janican nykytilanteesta sekä pyydetään Janicalta palaute yhteispalvelusta. Vastuuvirkailija kertoo, että vaikka palvelu nyt loppuunkin, Janican ei tarvitse jäädä tyhjän päälle. Janica saa yhteystiedot tahoista, joihin hän voi olla yhteydessä, jos elämä tuntuu muuttuvan taas haasteelliseksi. Lisäksi yhdessä Janican uudesta oppilaitoksesta tunnistetaan tahoja, keneen voi olla yhteydessä opiskeluja koskevissa murheissa.

Kuntoutumiseen tarvitaan aikaa ja resursseja

Janican tarina on onnistunut esimerkki, miten asiat voivat edetä, kun asiakkaan ongelmiin pystytään puuttumaan ennen kuin ne pahenevat. Esimerkkitapauksessa Janican oli tärkeää saada riittävästi aikaa ja tukea, jotta hän pystyi näkemään oma tulevaisuutensa uudessa valossa ja motivoitumaan opiskelun aloittamiseen uudelleen.

Janican tyyppisten asiakkaiden uskoa prosessiin ja pettymysten käsittelyyn tulee tukea etenkin vastoinikäymisissä, esimerkiksi jos Janica ei olisikaan päässyt heti haluamaansa koulutukseen. Kuntoutumisessa asiakkaan tilannetta katsotaan loppuun asti monialaisesta näkökulmasta, jotta kuntouttamisprosessi ei kokonaan katkea yhden takapakin takia. Vaikka opiskeluhaaveet eivät olisikaan edenneet, pystyttäisiin olemaan tyytyväisiä Janican edistymisestä arjen hallinnassa ja päihteiden käytön lopettamisessa, Edistyminen muilla osa-alueilla voi antaa paremmin voimavaroja kohdata yhden osa-alueen pettymyksiä. Siksi asiakkaiden monialaisten ongelmien kuntoutukseen tulee varata riittävästi aikaa ja resursseja.

Janican henkilökohtainen palvelupolku

