



TE-palvelut
tjänster | services

Osatyökykyisen työnhakija-asiakkaan palveluohjauksen kehittämisen suuntia Pohjois-Pohjanmaan TE-toimistossa

Marja Tervahauta

Kehittämistehtävä, työkykykoordinaattorikoulutus 2021

Kehittämistehtävän tarkoitus

1. Kartoittaa Pohjois-Pohjanmaan TE-toimiston asiantuntijan kohtaamia **haasteita** ja käytettävissä olevia **keinoja** osatyökykyisten asiakkaiden palveluohjauksessa
2. Tutkia hallituksen **työkykyohjelman** toimenpiteiden vaikutusta käytännön palveluprosesseihin
3. Pohtia miten osatyökykyisten asiakkaiden **työllistymistä** voitaisiin **edistää yhteistyössä** eri toimijoiden kanssa

Taustatietoja (Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto)

- Noin 260 työntekijää, 6 työkykykoordinaattoria, 30 kuntaa
 - Kuntakokeilut: Oulu, Raahe, Ylivieska
- Asiakkaat ohjautuvat työkykykoordinaattorille esim. toisen TE-asiantuntijan, yhteistyökumppanin, oppilaitoksen, hankkeiden tai sote-palvelujen kautta
- Toimintaa ohjaava lainsäädäntö
 - Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta, JTYPL
 - Työttömyysturvalaki

Työllisyyskatsaus huhtikuu 2022

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus

- Työttömiä yhteensä, koko Suomi 239 000
 - Pohjois-Pohjanmaa **17 700**
 - Lomautettuja 1 250
 - Yli 50-vuotiaita 6 100
 - Pitkäaikaistyöttömiä 6 700
 - Vammaisia/pitkäaikaissairaita 2 220
 - Työvoiman ulkopuolella 1 800
 - Uusia avoimia työpaikkoja 7 400
 - Työttömyysaste 9,4 %

Toiminnan haasteita - asiakkaat

- **Työnhakijat**

- Terveystila, työkyky
 - Työkyvyn selvittäminen
 - Toimeentulon varmistaminen
- Osaamisen puutteet
- Viranomaisbyrokratiaa vaikea ymmärtää
 - esim. kun sairauspäivärahan 300pv käytetty, kuntoutustuesta ei vielä päätöstä tai se on hylätty, työkyvyttömyys todettu toistaiseksi voimassaolevaksi -> velvollisuus hakea työtä (koska toimeentulona työttömyysetuus)
- Uusi asiakaspalvelumalli ja työnhakuvelvoite 4 hakemusta / kuukausi

- **Työnantajat**

- Työvoimapula (esim. terveydenhoito-, kiinteistö- ja puhtaanapitoala)
- Tiedonpuute osatyökykyisten työllistämisen tuista
- Sopivia tehtäviä osatyökykyisille?

Toiminnan haasteita - TE-toimisto

- TE-toimiston **päätehtävä on työnvälitys**
 - ”Työnhakija- ja työnantaja-asiakkaat kohtaavat”
- Kohtaanto-ongelma (myös palkkatukipaikat)
- Osatyökykyisille soveltuvien tehtävien löytäminen
- Työnantajat vs. henkilöasiakkaat – työnjako
- Organisaatio
- Asiakkaiden osallistuminen palveluihin
- Asiakkaan käsitys TE-toimistosta usein kielteinen (palvelut pakkopullaa, karenssikone) – palvelujen markkinointi haastavaa
- Uusi asiakaspalvelumalli
 - Työnhakuvelvoitteet
 - Pitkäaikaistyöttömien tuki

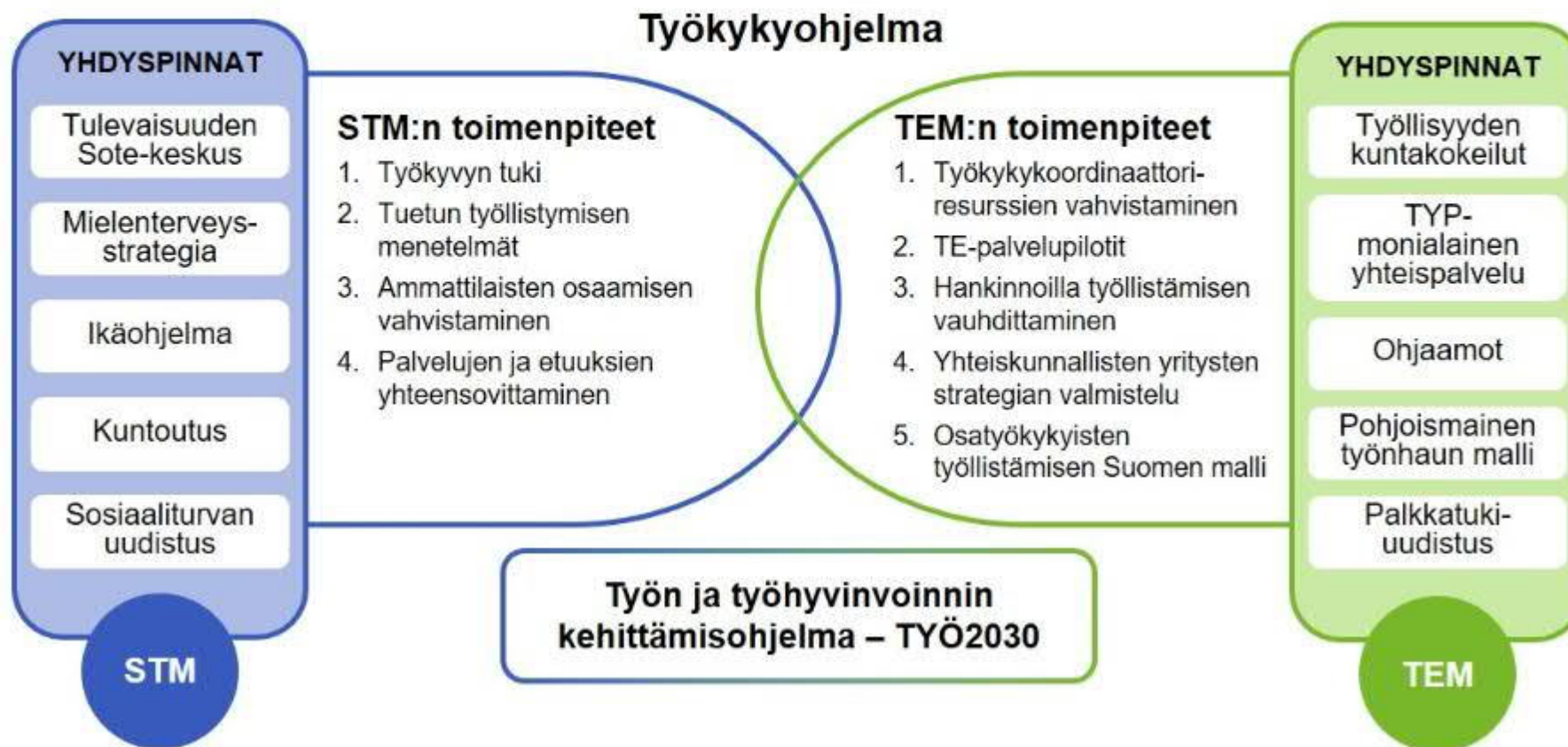
Käytettävissä olevat keinot - **Peruspalvelut**

- **Osatyökykyisellä asiakkaalla on käytössään kaikki TE-toimiston työllistymistä edistävät palvelut:**
 - Työkokeilu, työvoimakoulutukset, ammatinvalinnanohjaus, työnhaku- ja uravalmennukset, työkykykoordinaattorin palvelu
 - Ostopalveluna työhönvalmennus, työkyvyn arviointi
 - Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu TYP
 - Hankkeet
- **Työnantajalle**
 - TE-toimiston yrityspalvelut (alueellinen)
 - Yritys-Suomi puhelinpalvelut (valtakunnallinen)
 - Palkkatuki
 - Työolosuhteiden järjestelytuki
 - Työkykykoordinaattorin palvelu

Käytettävissä olevat keinot - Työkykyohjelma

- TE-palvelupilotti (Pohjois-Pohjanmaan ELY)
 - [Kyvyillä ja valmiuksilla töihin](#), Täsmätuki-valmennus (31.12.2022 saakka)
- Uusi asiakaspalvelumalli, aktiiviset asiakaskontaktit työnhaun alkuvaiheessa (2.5.2022 alkaen)
- Työkykykoordinaattoriresurssien lisääminen 2020-2022
- Kuntakokeilut, tiivis yhteistyö kuntien kanssa
- Työkanava Oy, osatyökykyisten työllistämisen Suomen malli (1.7.2022 alkaen)

Työkykyohjelman toimenpiteet ja yhdyspinnat



Lähde: tem.fi/tyokykyohjelma

Kehittämisen suuntia

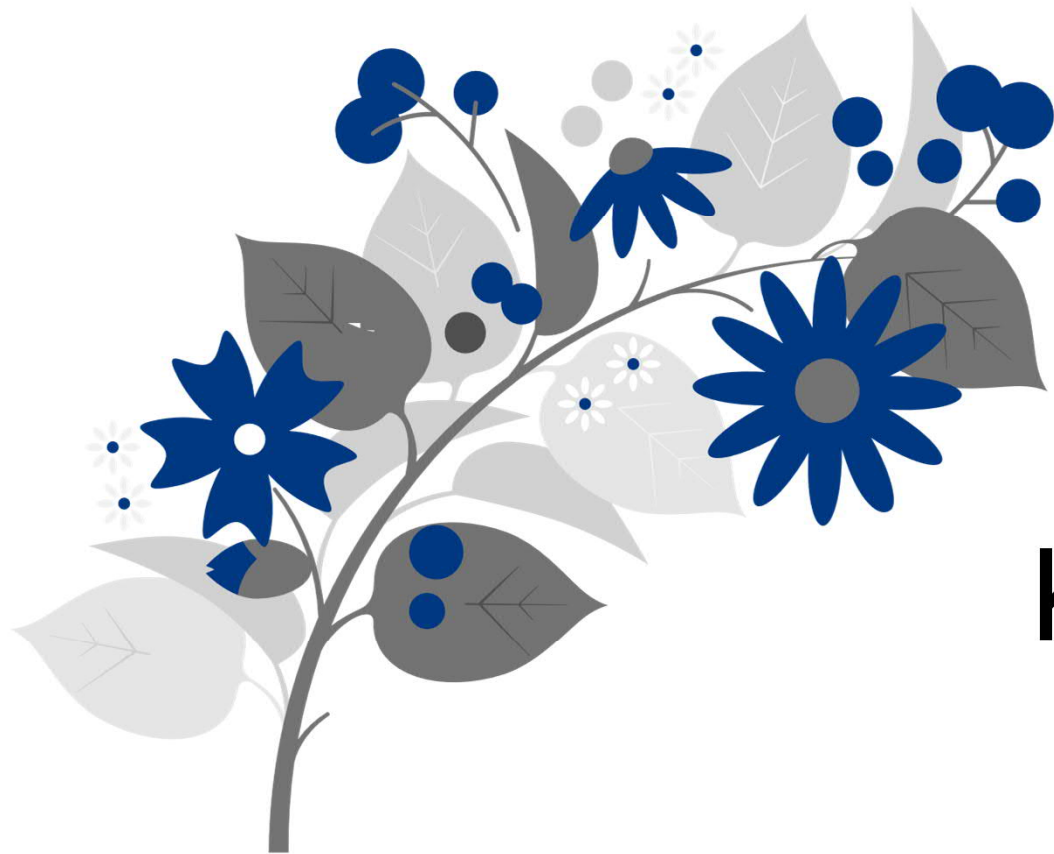
- **Työkykyohjelman toteuttaminen**
- **Ratkaisukeskeinen ja vuorovaikutteinen työote**
 - Aito kohtaaminen, asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen hahmottaminen
 - Tavoitteelliset työllistymissuunnitelmat, vaikuttava palveluohjaus
 - TE-asiantuntijoiden osaamisen vahvistaminen (vrt. uusi asiakaspalvelumalli)
 - Rekrytointi!
 - Perehdytys, kyselytunnit, opintopiirit
- **Työkykykoordinaattoreiden organisoituminen**
 - Työnjako (henkilöasiakkaat, työnantaja-asiakkaat)
 - Keskitetty toiminnan johtaminen
 - Työkykykoordinaattorilla konsultoiva rooli
- **Työnantajayhteistyön kehittäminen**
 - Yhteistyön aktivointi
 - Toimialat, joilla työvoimapula – osatyökykyisten työnhakijoiden esittely
 - Työn muokkaus, palkkatuki, työolosuhteiden järjestelytuki
 - Työkaluja ja tietoa työnantajille - jalkautuminen
- **TE2024 – valmistautuminen**

Yhteistyöllä tuloksiin

- Osatyökykyisten työllistämisen edistämisen pariin tullut paljon lisää toimijoita työkykyohjelman myötä
 - TE-pilottihankkeet
 - Työkanava Oy
 - Työkykykoordinaattorit TE-toimistoissa
 - Kuntakokeilut
- **Yhteiset toimintamallit** tarpeen palveluohjauksessa
- TE2024 – vahvan yhteistyön rakentaminen kuntien kanssa
 - Työkyvyn arviointiin pääsy
- Asiakas palveluviidakossa
 - Toiveena yksi yhteyshenkilö
 - ”ei haluaisi kertoa samaa asiaa aina uudestaan”
 - Tiedonkulku - tietoturva
 - Saattaminen seuraavaan palveluun

Asiakas toimijana





Kiitos!