



TE-palvelut
tjänster | services

Hallituksen esitys eduskunnalle työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta HE87/2020 vp

- Lausunto ja kokemuksia edellisistä kuntakokeiluista

Miia Autto, ohjaamokoordinaattori, Lapin TE-toimisto



Asiakaslähtöisyys

- Hallituksen esityksessä tavoitteet on kuvattu perusteellisesti ja myös suhteessa kokeilun asiakasryhmiin.
- Tavoitteet viitoittavat myös hyvin sitä, mihin tulisi kiinnittää huomiota seurannassa ja arvioinnissa.
- Erityistä huomiota tulee kiinnittää asiakaslähtöisyyteen, siihen että asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut nopeasti, tehokkaasti ja ennen kaikkea oikea-aikaisesti. Tämän toteutuessa myös vaikuttavuus ja asiakastyytyväisyys paranee.
- Heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistymisen edistäminen liittyy tiiviisti hallituksen osa-työkykyisten työkykyohjelmaan.
- Osatyökykyisten kohdalla on kiinnitettävä huomiota Kelan kanssa tehtävän yhteistyön kehittämiseen Kelan ammatillisen kuntoutuksen ja muiden Kelan kuntoutuspalveluiden hyödyntämiseksi.
- Sosiaali- ja terveyspalvelut tulee ottaa mukaan tiiviiseen yhteistyöhön osatyökykyisten ja muiden heikossa työasemassa olevien palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja järjestämiseen kokeilualueilla.

Kokeiluun ohjattavat asiakkaat

- Kokeilun alkaessa tehdään suuret asiakassiirrot TE-toimiston asiakkuudesta kokeilualueen asiakkuuteen ja kohderyhmään kuuluvat jatkaisivat kokeilualueiden asiakkaina koko kokeilun ajan, vaikka he eivät enää täyttäisi asiakkuuden edellytyksiä.
- Tämän jälkeen kokeilun aikana TE-toimistosta siirtyy kokeilualueen asiakkuuteen asiakkaita sitä mukaan, kun he täyttävät kokeilun asiakkuuden kriteerit.
- Tärkeää on, että TE-toimisto ja kokeilualue tekevät yhteistyötä, että asiakkaiden valuma kokeilualueen asiakkuuteen on kokeilun aikana mahdollisimman pieni.
- Erityisessä asemassa on kokeilussa kehitettävät tehostetut toimintamallit, joiden avulla kokeilualueen asiakkaita saadaan siirtymään työmarkkinoille ja näin ollen asiakasmäärä pysymään henkilöstöresursseihin nähden kohtuullisena.

Nuoret alle 30 -vuotiaat asiakkaat ja ohjaamot

- Alle 30 -vuotiaiden asiakkaiden kohdalla on taattava nuorisotakuun toteutuminen eli kolmen kuukauden kuluessa työttömyyden alkamisesta nuorelle on tarjottava työtä, koulutusta tai työllistymistä edistävää palvelua.
- Kokeilualueilla, joilla on nuorten ohjaamoja, ohjaamojen rooli alle 30 -vuotiaiden asiakkaiden palveluiden järjestämisessä on keskeinen.
- Koska ohjaamoiden asiakkuuksien määrä tulee kasvamaan runsaasti kokeilualueilla, ohjaamoiden riittäviin henkilöstöresursseihin on kiinnitettävä huomiota.
- Samalla on varmistettava, että ohjaamot säilyvät edelleen matalankynnyksen ja kaikille nuorille avoimina paikkoina. On myös varmistettava, että monialainen työ säilyy edelleen ohjaamoissa.
- Kun tulevia kokeiluja valmistellaan kokeilualueilla, ohjaamot tulee ottaa tiiviisti valmisteluun mukaan.

YHTEISTYÖVELVOLLISUUS JA HENKILÖSTÖRESURSSIT

- Hallituksen esityksessä mainitun yhteistyövelvoitteen täyttäminen on ehdottoman tärkeää, jotta asiakkaiden yhdenvertaisuus toteutuu.
- Edellisessä kuntakokeilussa asiakastyön tasolla oli huoli asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutumisesta, kun TE-toimisto ja kokeilu toimivat pääosin toisistaan erillään eikä yhteistyötä juuri ollut.
- Keskeisenä ajatuksena kokeiluissa on lisätä asiakkaille henkilökohtaista kasvokkain tapahtuvaa palvelua, josta erityisesti heikossa työmarkkina-asemassa olevat asiakkaat hyötyisivät, mutta myös muut asiakkaat. Jotta tämä tarvittava lisäarvo voitaisiin tuottaa, vaatii se riittävät henkilöstöresurssit. Sen lisäksi, että TE-toimistoista siirtyy riittävä määrä henkilöstöä kokeilualueille, tulisi kuntien taata omalta osaltaan riittävä henkilöstöresurssi kokeiluihin.
- Jotta kokeilualueiden henkilöstöresurssit saadaan mahdollisimman tehokkaaseen käyttöön, henkilöstön hyvään perehdyttämiseen on panostettava. Keskitetyllä perehdytyksellä taataan yhdenvertainen perehdytys kokeilualueiden henkilöstölle eikä perehdyttäminen jää kokeilualueille siirtyvien TE-asiantuntijoiden tehtäväksi.
- Yhtenäisen työyhteisön muodostaminen kokeilualueilla ei tapahdu itsestään. Nuorten ohjaamot toimivat hyvinä esimerkkeinä moniammatillisista työyhteisöistä.

LAPIN TYÖVOIMA- JA YRITYSPALVELUJEN ALUEELLISESSA KOKEILUSSA 2017-2018 MUKANA OLLEIDEN TE-ASiantuntijoiden KOKEMUKSIA

HAASTEITA:

- Kokeiluiden valmistelu koettiin puutteelliseksi eikä valmistelua ollut tehty tiiviissä yhteistyössä TE-toimiston kanssa.
- TE-toimistosta siirtyvän henkilöstön työnkuvat eivät olleet selvillä, kun suostumus siirtoon täytyi allekirjoittaa. Henkilöstö koki, että heidät vain ”heitettiin” kokeiluihin ja etteivät siirtovaiheessa tai kokeilujen aikana saaneet riittävää tukea TE-toimistolta.
- Koettiin, että TE-toimiston ja kokeilujen välillä oli jonkinlainen kilpailutilanne eikä tieto kulkenut. Henkilöstöllä heräsi huoli asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutumisesta, kun ajantasainen ohjeistus ja käytännöt Julkisen työvoima- ja yrityspalvelulain soveltamisesta ei tavoittanut kokeilujen henkilöstöä.
- Henkilöstöresursseja pidettiin aivan liian pieninä, osassa kuntia erityisesti kunnan henkilöstöresurssia. Kaikkia asiakkaita ei ehditty kontaktoida eikä tarjota heille palveluita. Kokeiluihin siirtyi haastavin työttömien työnhakijoiden joukko, jotka olisivat tarvinneet henkilökohtaista palvelua ja runsaasti tukea.

LAPIN TYÖVOIMA- JA YRITYSPALVELUJEN ALUEELLISESSA KOKEILUSSA 2017-2018 MUKANA OLLEIDEN TE-ASiantuntijoiden KOKEMUKSIA

ONNISTUMISIA:

- Työyhteisön yhtenäisyys toteutui Lapissa kokeilujen aikana hyvin. Asiaan vaikutti ratkaisevasti se, että kokeilujen henkilöstöt työskentelivät yhteisissä tiloissa, milloin yhtenäisen työkuultuurin muodostuminen oli helpompaa ja nopeampaa.
- Kokeiluissa saatiin aikaan me-henki ja tekemisen meininki.
- Uuden kokeilemisen kulttuuri oli sallittua ja kokeiluja tehtiinkin sen verran kuin ehdittiin viranomaistyön rinnalla
- Kokeilujen suurin etu nähtiin asiakkaille olevan se, että eri toimijat tekivät yhteistyötä, tieto liikkui ja asiakas sai tarvitsemansa palvelun.
- Palveluinfot, kasvokkain kohtaaminen ja matalan kynnyksen palvelut tulivat lähelle asiakkaita. Asiakkaat antoivat positiivista palautetta juuri kasvokkain kohtaamisesta ja kuulluksi tulemisesta.

LAPIN TYÖVOIMA- JA YRITYSPALVELUJEN ALUEELLISESSA KOKEILUSSA 2017-2018 MUKANA OLLEIDEN TE-ASiantuntijoiden KOKEMUKSIA

TE-ASiantuntijoilta tulleita huomioita tulevia kokeiluja varten:

- Kokeilujen aloitukset valmisteltaisiin paremmin kuin edellisessä kokeilussa. Kokeilualueille siirtyvien TE-asiantuntijoiden tehtävän kuvat olisivat valmiita ennen siirtymistä - ei tarvitsisi hypätä tuntemattomaan.
- Kokeilualueille siirtyvät TE-asiantuntijat ja kunnissa käytännön asiakastyötä tekevät otettaisiin mukaan suunnitteluun mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Mahdollisia tulevia asiakkaita otettaisiin suunnitteluun mukaan sekä tehtäisiin asiakaskyselyjä.
- Henkilöstön perehdytys pitäisi järjestää keskitetysti.
- Osakokonaisuuksia hahmoteltaisiin sekä palveluiden että asiakkaiden osalta ja määritettäisiin ydintoimijat ja verkostot yhteistyössä.

HUOMIOITAVAA

- Uusia toimintamalleja kehitetään asiakkaiden tarpeista lähtien. Palveluiden monialaisuuden täytyy korostua ja kuntien kehittää omia palveluitaan eri asiakasryhmille.
- Osa kokeiluihin siirtyvistä asiakkaista on ollut jopa kummassakin edellisessä kokeilussa mukana eikä heidän tilanteeseensa ole löytynyt pysyvää ratkaisua. Tärkeää on saada sosiaali- ja terveyspalvelut tiiviisti mukaan, jotta pysyviä ratkaisuja löydetään myös heikoimmassa työmarkkina-asemassa olevien tilanteisiin. Tällöin henkilöstöresurssia vapautuu työmarkkinoiden suuntaan menevien asiakkaiden palveluun ja palveluiden kehittämiseen sekä tuottamiseen.
- Työelämän ja osaamisen kehittämisen tulisi olla vahvasti mukana. TE-toimiston vastuu työnantaja- ja yrityspalveluista sitoo TE-toimistoja ja kokeiluja toimimaan tiiviisti yhdessä ja on selkeämpää yritysten kannalta. TE-toimiston työnantaja- ja yrityspalveluissa pystytään edistämään myös osaavan työvoiman saatavuutta alueellisen liikkuvuuden keinoin.
- Oppilaitoksilla on tärkeä rooli osaamisen kehittämisen ja hyödyntämisen palveluissa. Myös yksilön vastuu korostuu oman tilanteensa eteenpäin viemisessä.
- Kaiken kaikkiaan kohti uusia kokeiluja suunnatessa lähtökohdat ovat Lapissa huomattavasti paremmat kuin edellisessä kokeilussa. TE-toimiston ja kuntien välinen yhteistyö on edellisten kokeilujen jälkeen edennyt suurin harppauksin ja voidaan puhua jo yhdessä tekemisestä. Sekä TE-toimistolla ja kunnilla on yhteinen halua onnistua uusissa kokeiluissa.

KIITOS

