

TE-palvelupilotti: TyöDesign Uudenmaan TE-toimisto

Tiivistelmä 14.12.2022

1 Tausta

Tämä **TyöDesign -tunnista, muotoile ja työllistä- pilotti** olo osa hallituksen Työkykyohjelmaa, joka keskittyy osatyökykyisten työllisyyden edistämiseen. Työkykyohjelmaa toteuttaa työ- ja elinkeinoministeriö yhteistyössä sosiaali- ja terveysministeriön kanssa vuosina 2019–2023. Pilotin suunnittelussa lähtökohtana oli kehittää TE-toimistoon jäävien osatyökykyisten asiakkaiden palveluja ja tehostaa heidän työllistymistään. Suunnitteluvaiheessa kehittämistarvetta havaittiin osatyökykyisten asiakkaiden tunnistamisessa ja palvelutarpeiden arvioinnissa sekä työnantajapalvelun ja työnhakijapalvelun yhteistyössä. Tarkoituksena oli hankkeen kehittämien toimenpiteiden välitön käyttöönotto Uudenmaan TE-toimiston asiakaspalvelumalliin sekä perehdyttämiseen. Jo lähtövaiheessa haluttiin välttää hankkeen erillisuus muusta toiminnasta.

2 Tavoitteet

Ensimmäisenä tavoitteena pilotissa oli osatyökykyisyyden tunnistaminen työnhakija-asiakkuuden varhaisessa vaiheessa. Tavoitteena oli luoda tehokkaita ja helppokäyttöisiä työkaluja osatyökykyisyyden tunnistamiseksi ja tätä kautta mahdollistaa oikea-aikainen palvelujen tarjoaminen asiakkaille. **Toisena keskeisenä tavoitteena** pilotissa oli luoda Uudenmaan TE-toimiston henkilöstölle suunnattu perehdytyspaketti, jonka avulla vahvistetaan henkilöstön osaamista osatyökykyisyyden kohtaamiseen ja tunnistamiseen. Perehdytyspaketti oli tarkoitus integroida jo olemassa olevaan Uudenmaan TE-toimiston perehdytysohjelmaan. **Kolmantena keskeisenä tavoitteena** oli työnantajille suunnatut osatyökykyisten työllistämiseen tähtäävät sähköiset palvelupaketit. Näihin paketteihin oli tarkoitus sisällyttää TE-toimiston palvelujen lisäksi eri yhteistyökumppaneiden palveluja. Tavoitteena oli myös tunnistaa osatyökykyisten työnhakijoiden rekrytoinnista kiinnostuneet työnantajat.

3 Tulokset ja vaikutukset

URA-asiakastietojärjestelmään luotiin ja otettiin käyttöön maaliskuussa 2021 kaksi eri hakusanaa. Työnhakija-asiakkaille, joilla ei vielä ole diagnoosimerkintää luotiin hakusana "**täsmätyö**". Vastaavasti työnantaja-asiakkaille otettiin käyttöön "**kiinnostunut osatyökykyisten työllistämisestä**" -hakusanansa URA-asiakastietojärjestelmään. Hakusanojen käyttöönotto URA-asiakastietojärjestelmässä ei ole ollut niin laajaa kuin olimme toivoneet. Hakusana "**täsmätyö**" on merkitty 302 työnhakija-asiakkaalle Uudellamaalla URA-asiakastietojärjestelmään (tilanne 14.11.2022). Työnantajien hakusana "**kiinnostunut osatyökykyisten työllistämisestä**" on merkitty 25 työnantajalle Uudellamaalla URA-asiakastietojärjestelmään (tilanne 14.11.2022). Näiden hakusanojen juurruttaminen TE-asiantuntijoiden käyttöön osaksi jokapäiväistä asiakastyötä vaatisi enemmän aiheen käsittelyä ja nostoa säännöllisin väliajoin.

Syksyllä 2021 aloitettiin **TyöDesign-työhönvalmennus** asiakkaille, jotka tarvitsevat henkilökohtaista valmennusta ja intensiivistä tukea työllistyäkseen ja joilla on lääkärin B-lausunto tai muu vastaava ICD-koodin lääkärinlausunto sekä asiakkaille, joilla ei vielä ole diagnoosia tai diagnoosia vammaan tai sairauteen ei ole saatavilla. Valmennus oli suunnattu myös osatyökykyisille asiakkaille, jotka ovat juuri löytäneet

TE-palvelupilotti: TyöDesign Uudenmaan TE-toimisto

Tiivistelmä 14.12.2022

työpaikan tai jotka tarvitsevat työn mukautusta työpaikkansa säilyttämiseksi. TyöDesign-valmennuksen palveluohjaus on ollut hyvin onnistunutta. Valmennukseen on ohjattu joulukuuhun 2022 mennessä (tilanne 1.12.2022) 1066 työnhakija-asiakasta. TyöDesign-valmennuksessa palveluntuottajille maksetaan tulospalkkio työttömänä palvelun aloittaneen asiakkaan työllisyystilanteen positiivisista muutoksista palvelun aikana. Syksyllä 2021 (9–12/21) TyöDesign-palvelussa aloitti 226 työtöntä asiakasta. Näistä asiakkaista 76 (34 % kokonaismäärästä) saavutti vähintään yhden palvelu työllisyyspalkkioon oikeuttavan tuloksen. TyöDesign-valmennuksen asiakasohjaus jatkuu 30.6.2023 saakka.

Henkilöstön perehdytys systematisoitiin, eli siitä tehtiin säännöllisesti toistuvaa ja koko henkilöstölle suunnattua. Säännöllisellä ja koko henkilöstöä koskevalla työelämään suuntaavalla perehdytyksellä haluttiin osatyökykyisen asiakkaan palvelu tuoda yhdenvertaiseksi muun asiakasprosessin kanssa. TE-asiantuntijoilta kerättiin palautetta säännöllisesti. Perehdytys ja ohjeistus on parantanut TE-asiantuntijoiden valmiuksia tunnistaa asiakkaiden tarpeita ja osaamista sekä motivoida asiakkaita ja ohjata heitä oikea-aikaisesti osuviin palveluihin.

Työnantajayhteistyötä on tehty TE-liven sekä toimialaviikkojen työnantajainfoilla, osallistumalla rekrytointitapahtumaan ja tapaamalla osatyökykyisten työllistämistä kiinnostuneita työnantajia. Työnantajien yhteydenotot ovat lisääntyneet ja työnantajat ovat löytäneet Uudenmaan TE-toimiston työkykykoordinaattorit. Yhteydenotoissa on noussut voimakkaasti esille työnantajien tarve yhteistyötyöverkostolle, jossa olisi mahdollista saada tukea eri toimijoilta osatyökykyisten työllistämisen suhteen. Vamman tai sairauden perusteella myönnettyjen palkkatukien määrä Uudellamaalla on kasvanut vuoden 2021 alusta merkittävästi. Tammikuussa vuonna 2021 vamman tai sairauden perusteella palkkatuella työllistettyjä oli 724 ja vuoden 2022 syyskuussa 1101.

4 Johtopäätökset

TyöDesign-valmennuksen saavuttama asiakasohjausmäärä kertoo siitä, että TE-asiantuntijat ovat oppineet tunnistamaan osatyökykyisiä työnhakija-asiakkaita ja onnistuneesti motivoineet heitä osallistumaan osatyökykyisille suunnattuun työhönvalmennukseen. Tämä kertoo myös siitä, että tarvetta tämän kaltaiselle valmennuspalvelulle on ollut.

TE-hallinnossa tapahtuneet muutokset kuten uusi asiakaspalvelumalli, ovat asettaneet haasteita pilotin toteutukselle. **Henkilöstölle suunnattujen perehdytystilaisuuksien** laatu oli kerätyn palautteen perusteella hyvä ja määrä noudatti pääosin palautekyselyissä ilmaistuja toiveita. Henkilöstö kuitenkin ilmaisi väsymistä useaan samanaikaisesti toteutettuun uudistukseen ja tämä saattaa vaikuttaa tiedon sisäistämiseen. Uusi asiakaspalvelumalli lisää asiakkaiden kontaktointia ja se osaltaan saattaa helpottaa myös työkykyasioiden puheeksi ottoa, etenkin jos asiakasta tavataan kasvokkain.

Työnantajayhteistyöhön liittyen osatyökykyisten työnhakijoiden työllistämiseen tulisi panostaa, jotta työnantajien tietoisuus eri tukimuodoista lisääntyisi eikä ainakaan tietämättömyys olisi esteenä työllistämisen polulla. Työnantajat ovat tuoneet vahvasti esiin sitä, että kaipaavat tukea ja verkostoa työkykyasioissa. Tarpeellista olisi luoda Uudellemaalle alueellisia työkykyverkostoja, joissa mukana olisi TE-palvelujen ja työnantajien lisäksi muita toimijoita, jotka omalla toiminnallaan vaikuttavat osatyökykyisten työllistymisen mahdollisuuksiin.