Kehittämistyö

TE -toimistojen tuottamien ohjauspalvelujen kehittäminen

Työ- ja elinkeinotoimistojen palvelumalli on muuttunut 1.1.2013 alkaen. Osana uudistusta uusitaan myös nykyistä TE -toimistojen palveluverkkoa. TE- palvelut järjestetään asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti ja palvelumalli perustuu kolmeen palvelulinjaan.

Palvelulinja 1 on Työnvälitys- ja yrityspalvelut. Linjan asiantuntijat vastaavat henkilöasiakkaille ja yrityksille tarjottavista työnvälityspalveluista ja aloittaville yrityksille tarjottavista palveluista ja toimivien yritysten kehittämispalveluista.

Palvelulinja 2 on Osaamisen kehittämispalvelut. Asiantuntijat vastaavat henkilöasiakkaille ja yrityksille tarjottavien koulutus- ja ammatinvalintapalveluiden tuottamisesta ja markkinoinnista sekä henkilöasiakkaille osaamisen kehittämiseen liittyvien palveluiden tuottamisesta.

Palvelulinja 3 on Tuetun työllistymisen palvelut. Linjan asiantuntijat vastaavat yksilöllisestä ja moni ammatillisen tuetun työllistymisen palveluiden tuottamisesta.

Uuden mallin avulla keskitytään asiakkaiden tarpeiden mukaisten palvelujen tuottamiseen ja myös eri palvelukanavien tehokkaampaan hyödyntämiseen. Uudistuksen tavoitteena on myös entistä parempi asiakkaiden tarpeiden huomioiminen palvelujen suunnittelussa ja hankinnassa. Tavoitteena on yhdenmukaisen palvelumallin, tasalaatuisten palveluiden ja toimintalinjausten varmistaminen kaikissa toimipaikoissa.

Palvelumallin uudistuksen myötä on tarpeellista miettiä ja kehittää uusia ohjaustapoja ja -menetelmiä. Tausta-ajatuksena on ollut näkemys siitä, että pelkällä "palveluprosessin loppupään" tulosseurannalla ei tavoiteta ohjauksen tuloksellisuutta, vaan kyseessä on usein pitkä prosessi, jossa saavutetaan vaikeasti mitattavia, mm. yksilöasiakkaan motivoitumiseen liittyviä, välitavoitteita.

TE – toimistossa järjestettiin kolme työpajaa, joissa oli tarkoitus tarkastella ohjauksen tämänhetkistä asiakaskuntaa (asiakkaiden tarpeita) ja asiakasprosessia sekä päästä tämän pohjalta suunnittelemaan ja kokeilemaan välineitä, jotka tukevat asiakkaan edistymisen sekä TE- toimiston työntekijöiden työn tuloksellisuuden arviointia.

Työpajojen tavoitteena oli auttaa laatimaan välineitä, joilla ohjaustoiminnan tuloksellisuutta ja laatua voidaan arvioida eri näkökulmista: toisaalta TE -toimiston asiakkaiden, toisaalta toimiston oman tuloksellisuuden ja tuottavuuden näkökulmasta.

Samalla mietittiin kolmea eri teema-aluetta: asiakkaan uranhallintataitojen kehitys, laadunhallinta ja mittaaminen, virkailijoiden osaaminen/osaamisen kehittäminen ja ohjauspalvelujen kokonaisvoimavarojen toimivuus.

Työpajatyöskentely perustui asiantuntijoiden omasta työstä tuottamaan aineistoon ja siihen liittyi aina ennakkotehtävä. Työpajoihin osallistuivat Työnvälitys- ja yrityspalvelujen, Osaamisen kehittämispalvelujen sekä Tuetun työllistymisenpalvelujen palvelulinjojen edustajat.

Ensimmäisen työpaja oli marraskuussa 2012 ja sen aiheena oli Asiakasprosessit ja asiakkaan tilanteen arvioinnin välineet. Tähän pajaan piti tutkia, millaisia asiakkaita ja asiakasprosesseja eri linjoilla tällä hetkellä on ja miettiä prosessin vaiheita, joihin erityisesti kaipaamme uusia arviointivälineitä.

Ennakkotehtävässä piti kuvailla kahden eri asiakkaan "palvelupolkuja", joista toisesta jäi tunne hyvin sujuneesta ja onnistuneeseen lopputulokseen johtaneesta prosessista sekä sellaisesta, joka jätti jostain syystä tunteen, että prosessi ei onnistunut tai edennyt parhaalla mahdollisella tavalla.

Ennakkotehtävän toisena osana piti pohtia, mitkä asiat asiakkaan toiminnassa/elämässä ovat oleellisia hänen edistymisensä kannalta - mihin pitäisi ohjaustilanteessa kiinnittää huomiota.

Näiden ajatusten ja näkemysten pohjalta seuraavilla kerroilla kehiteltäisiin eteenpäin sisältöjä varsinaiseen arviointivälineeseen.

Toinen työpaja oli joulukuussa 2012 ja sen aiheena oli Arviointivälineiden suunnittelu - mitä lähdetään kokeilemaan.

Ennakkotehtävänä piti pohtia, mitkä ovat keskeisiä/yleisiä asioita, joita *asiakkaan tilanteesta, toimijuudesta ja työkyvystä* pitäisi arvioida ja seurata asiakasprosessin edetessä. Piti myös miettiä, miten kehittymistä pystyy arvioimaan prosessin aikana, onko siihen olemassa kartoitus- tai seurantaväline vai tarvittaisiinko sellainen.

Työpajassa käytiin läpi ensimmäisestä pajasta saadut koosteet ja mietittiin ennakkotehtävässä nousseet haasteet. Huomattiin, että eri palvelulinjoilla on paljon samoja asioita, mihin kannattaa kiinnittää huomiota ja mitkä vaikuttavat palveluprosessin onnistumiseen. Esimerkiksi, asiakkaan osaaminen määritellä omat tavoitteensa, tehdä ratkaisuja ja toteuttaa suunnitelmia. Asiakkaan motivaatio, aktiivisuus ja terveydentila ovat vaikuttavia seikkoja palveluprosessin onnistumisessa.

Työpajan aikana mietittiin välineitä, joiden avulla voisi arvioida ja kartoittaa asiakkaan palvelutarvetta.

Ennen viimeistä, kolmatta tapaamista virkailijoille oli tarjottu muutama arviointivälinemalli, jota voisi käyttää uusille työnhakijoille: selkiyttämään virkailijoille palvelutarvetta ja asiakkaalle itselleen selkiyttämään omia tarpeitaan. Malleista on keskusteltu ja mietitty, mitä voisi hyödyntää ja millä tavalla käyttää. Koska palvelulinjoja on kolme, niin virkailijat ovat muokanneet mallit oman linjaan käyttöön ja niistä tuli Alkukartoitustutka, Työelämätutka ja Tavoitetutka.

Viimeinen, kolmas tapaaminen oli tammikuussa 2013 ja sen aiheena oli Arviointivälinekokeilujen arviointi - mitä kokeilu tuotti ja mihin suuntaan välineitä pitäisi edelleen kehitellä. Ennakkotehtävänä oli arviointivälineiden kokeilu jokaisen linjan asiakkaille mahdollisuuksien mukaan.

Työpajassa vaihdettiin mielipiteitä kokeilusta, ja monien mielestä joidenkin asiakkaiden kohdalla tutkia voi ottaa käyttöön. Esimerkiksi Alkukartoitustutka on hyvä antaa uudelle asiakkaalle ennen haastattelua ja suunnitelman laatimista. Alkukartoitustutka auttaa selkiyttää virkailijoille palvelutarvetta ja oikean linjan varmistamista ja auttaa asiakasta jäsentämään omaa suunnitelmaansa.



Palvelulinja 2. Osaamisen kehittämispalvelut



Työelämätutkaan on koottu sellaisia asioita, jotka yleensä ovat tärkeitä työn tai koulutuksen löytämisessä. TE- palveluissa keskitytään tukemaan asiakkaan nopeaa työllistymistä.

Palvelulinja 3. Tuetun työllistymisen palvelut



Tavoitetutka täytetään yhdessä asiakkaan kanssa. Ensin mietitään tavoite ja sitten ensimmäinen askel, jotta asiakas pääsee tavoitteeseen. Asiakkaan oma motivaatio on tässä tärkeä.

Kotoutumispiiriin kuuluvien maahanmuuttaja- asiakkaiden osalta huomasimme, että Alkukartoitustutkaa välineenä ei pysty käyttämään, koska se ei palvele virkailijaa eikä asiakasta. Haasteena on ensisijaisesti kieli ja käsitteet.

Pitempää maassa oleville maahanmuuttaja-asiakkaille tutkia voi käyttää - käsitteet ovat tuttuja ja suomen kieli taittuu paremmin.

TE- palvelujen lähtökohtana on asiakaslähtöisyys. Palveluja järjestetään asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti ja tuotetaan monikanavaisesti ja alueelliset erityispiirteet huomioon ottaen. Palvelut edellyttävät tiivistä yhteistyötä muiden palveluntuottajien kanssa.

