



TE-palvelut
tjänster | services

KASVUPALVELUVALMISTELU - HENKILÖASIAKKAAT Päijät-Häme

Eija Mannisenmäki, Hämeen TE-toimisto

Päijät-Häme 2017

Työttömyysaste
13,1 %
Kesäkuu 2018

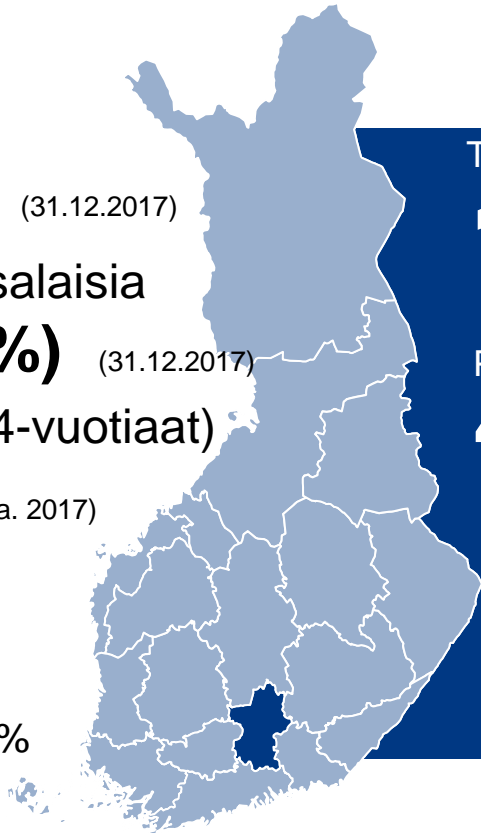
Asukkaita
201 228 (31.12.2017)

Ulkomaan kansalaisia
6 730 (3,3 %) (31.12.2017)

Työllisiä (15-74-vuotiaat)
85 000 (ka. 2017)

Työllisyysaste
68,3% (ka. 2017)

Koko Suomi 69,6 %
(2017)



Työttömiä keskimäärin
13 238

Palveluissa Pitkäaikaistyöttömiä
4 338 5 107

Yritysten toimipaikkojen määrä
13 570

4,4 %
koko Suomen työttömistä

3,5 %
koko Suomen toimipaikoista

Lähteet: TEM Työnvälitystilasto, Tilastokeskus väestörakenne, toimipaikkatilasto (2017)

Maakunnan palvelut ehdotetun kasvupalvelulain mukaan

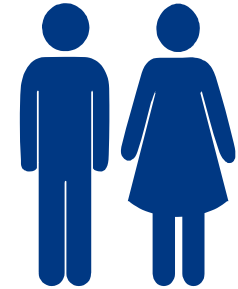
Maakunnan tulee tarjota

- Viranomaisena **tiedottaminen** asiakkaan oikeuksista, työttömyysturvaan liittyvät lausunnot ja seuraamukset sekä **palveluneuvontaa**
- **Palvelupisteet** työnhakualoitukseen, neuvontaan ja ohjaukseen
- **Palvelutarpeen arviointi ja työllistymissuunnitelma** (2 vkon kuluessa + 3 kk välein)
- Ammatinvalinta- ja uraohjauspalveluja
- **Kasvupalvelukoulutusta**
- Tukea omaehtoiseen opiskeluun
- **Palkkatukea** (ja siihen varattava rahoitusta)
- Työnhakijan kotoutumispalveluja
- Rekrytointipalveluja yritykselle
- Oleskelulupapalveluja
- Muutosturvapalveluja

Maakunta voi lisäksi tarjota esimerkiksi

- Työnhakijoille **kokeiluja** ura- ja ammatinvalintojen sekä työelämään paluun tueksi
- **Starttirahaa** aloittaville yrittäjille
- Muita palveluita osaamisen kartoittamisen ja kehittämisen tueksi
- Yritysten kehittämisen tukea
- Työolosuhteiden järjestelytukea

Työllisyyden taloudellinen merkitys julkiselle taloudelle Päijät-Hämeessä



Asukkaan ollessa työtön

Työttömyysturvakulut

8 360

€/vuosi

Yleinen asumis- ja
toimeen-tulotuki
työttömälle

2 270 €/vuosi

Tulonmenetykset:

- Ansiotulovero
- Sosiaaliturvamaksu
- Kulutusverot
- Työnantajan maksut ja verot

21 500

€/vuosi

Seuraus

Ns. laaja työttömyyden
(työttömät + palveluissa olevat)
kustannus on

565 milj. €/vuosi

Palvelun nopeudella ja sujuvuudella on
iso merkitys: yhden työttömyyspäivän
kustannus (laaja työttömyys) on noin

2,2 milj. €/päivä.

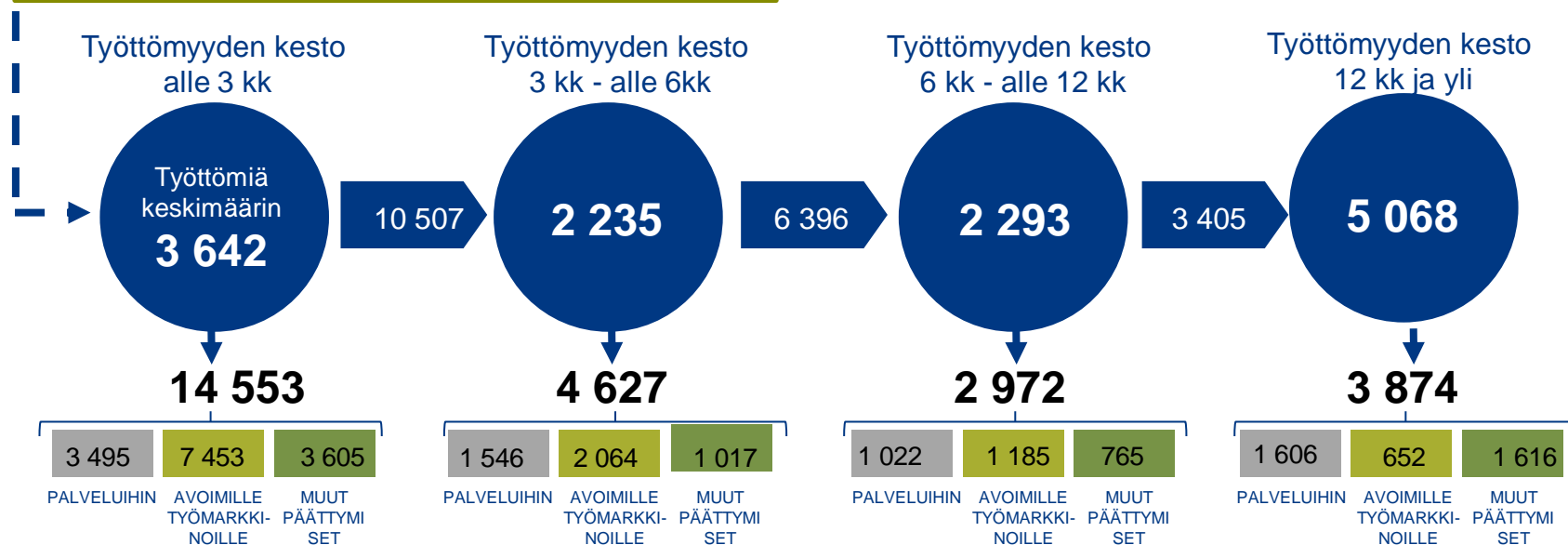
Tietoaineiston lähteet: Kari (2016), THL, Räisänen ja Hämäläinen (2015)



TE-palvelut | tjänster
services

Työttömyyden virta vuonna 2017, Päijät-Häme

Alkaneeet työttömyysjaksot 24 688



Päättyneet työttömyysjaksot 26 026

Tietoaineiston lähde: TEM työnvälitystilasto

Panostus julkisiin TE-palveluihin Päijät-Hämeessä



Vuosi 2017

Lähde: KEHA-keskus, Hämeen TE-toimisto



- 2 palvelupistettä
- Lahti ja Heinola
- 1 ohjaamo nuorille
1 vauhdittamo aikuisille

Päijät-Hämeen TE-palvelut 2017

Suurten volyymien palvelua

Työnhakijoille

14 081
alkanutta
työnhakua

30 537
työllistymis-
suunnitelmaa

11 400
työtöntä työllistynyt
palkkatyöhön avoimille
työmarkkinoille

12 258
asiakasta
palveluihin

75 000
yhteydenottoa työnhakija-asiakkaisiin

Työnantajille

19 000
uutta avointa
työpaikkaa

5 100
täyttynyttä työpaikkaa

kymmeniä
rekrytointitapahtumia

1 500
palkkatukipäätöstä
(aloittaneet)

yli 500
(1-7/2018)
työnantajakäyntiä

9 400
työtarjouksia täyttyneisiin
työpaikoihin

Oikein kohdistetuilla palveluilla vaikutetaan pitkäkestoisesti asiakkaiden työllistymiseen

Työvoimakoulutus

Nostaa osallistujien työllisyysastetta **10 %**

Palkkatuloja **3 500** €/vuosi osallistuja

Palkkatuki, yrityksiin työllistetyt

Nostaa osallistujien työllisyysastetta **20 %**

Palkkatuloja **5 000** €/vuosi osallistuja

Palvelut vaikuttavat **useita vuosia** osallistuneen työllistymiseen ja työntekijän saaneeseen yritykseen

Päijät-Hämeeseen vuonna 2017 työvoimakoulutuksesta ja yritysten palkkatuesta

430 työvuotta

Myönteiset vaikutukset julkiseen talouteen

13,8 milj.

€/vuosi

Vaikutukset yrityksen saamaan työpanoksen arvoon

20,7 milj. €/vuosi

Palvelujen vaikutusarvioinnin lähde: Aho ym. 2018



TE-palvelut
tjänster | services

Henkilöasiakkaat – kasvupalvelut valmistelun vaiheet

Kasvupalvelut – henkilöasiakkaat 30012018 -projektikortti

TAVOITE :

Työllisyysasteen nosto, työvoiman ja avointen työpaikkojen kohtaannon tehostaminen, pitkäaikaistyöttömyyden alentaminen, **selkeät palvelupolut asiakkaille ja selkeät roolit toimijoilla (verkostoyhteistyö)** ja sujuvat siirtymät palveluista toisiin ja töihin tai koulutukseen (verkostorakenne). Maakunta koordinoi henkilöasiakaspalveluja, yhteistyö on vahvaa verkostossa.

TEHTÄVÄ:

Valmistellaan **yhteinen toimintasuunnitelma työttömyyden vähentämiseksi** huomioiden eri asiakasryhmien tarpeet. Lisätään asiakkaiden osaamista elinkeinoelämän vaateiden mukaan. Selkeytetään verkoston toimijoiden rooleja. **Vahvistetaan** toimijoiden **osaamista** mm. palvelunmuotoilun ja palvelujen hankinnan osalta. Linkitys Allianssimallin käyttöön ja sote-yhdyspintojen hahmottaminen.

TULOKSET:

Kuvaukset asiakasryhmistä ja niiden tarpeista sekä prosessikartta, josta asiakkaiden palvelukanavat ja prosessit ilmenevät. Selkeät roolit ja vastuut verkoston toimijoiden kesken ja verkoston toiminnan johto ja koordinointi.

Eija Mannisenmäki - Henkilöasiakkaat

Verkostokokoontumiset keväällä 2018

- Tavoitteena ”löytää” vaikuttavia, kustannustehokkaita ja asiakasystävällisiä palveluja tulevaan maakuntaan, muodostaa verkostoja, olla mukana kasvupalvelupiloteissa, hyödyntää palvelumuotoilua, olla mukana digikehityksessä, aktivoida asiakkaita kehittämään tuotteita, **KÄIKELLÄ TÄHDÄTÄÄN ELINVOIMAN JA TYÖLLISYYDEN LISÄÄMISEEN**
- Lähdettiin liikkeelle kasvupalvelupilottien tarkastelusta, konkretisoitiin Henkilöasiakkaan palvelut - renkaan kautta, ”Haluan.. –kehästä”, jatkettiin toivottujen ja havaittujen palvelutarpeiden pohjalta ja kehiteltiin ja muotoiltiin palveluja ja nyt mietitään mitkä palvelut tärkeitä ja kuka niitä tuottaa, ostaa, tarjoaa... järjestäjä-tuottaja -malli
- Syksyllä **JATKETAAN** useamman ryhmän integraatioryhmänä piirretään ”isompaa kuvaa” maakunnan kasvupalveluista ???

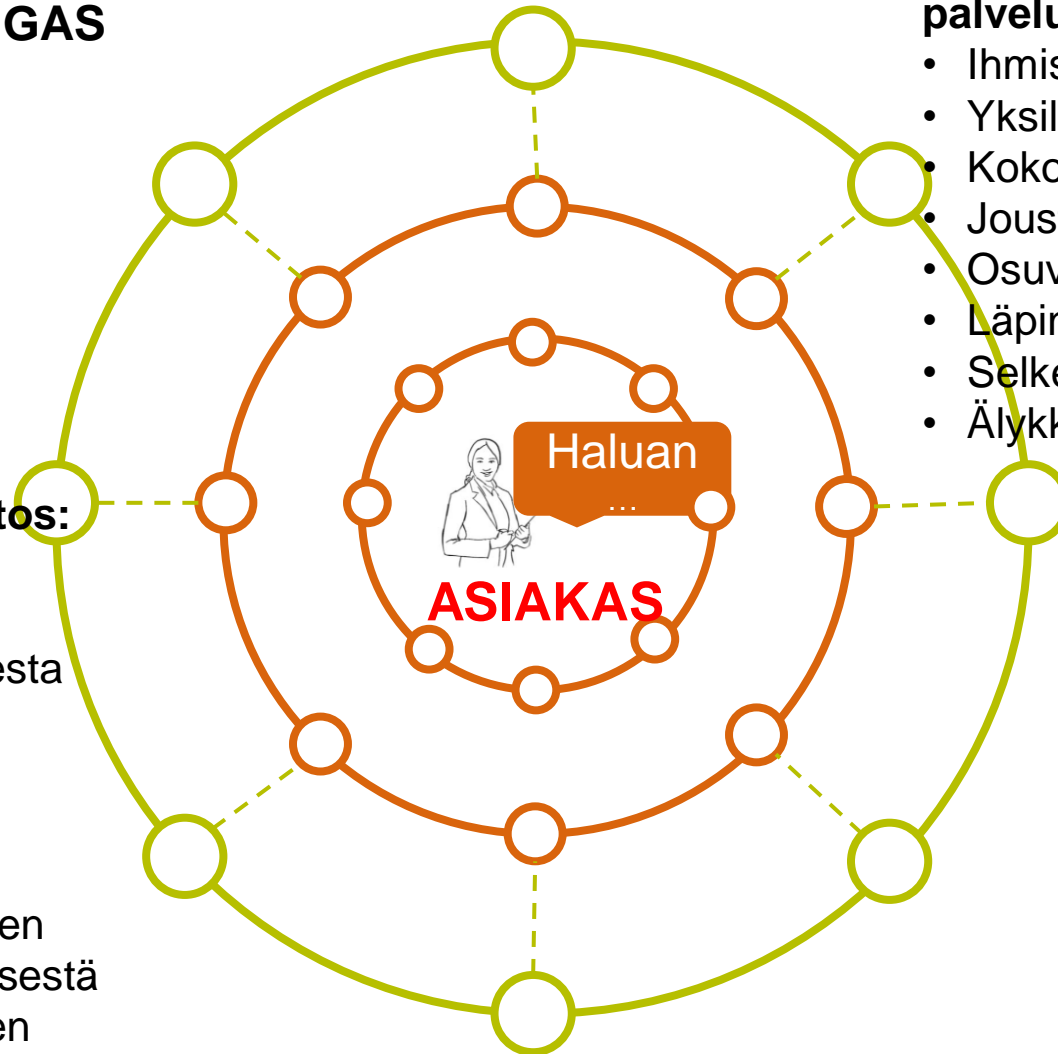
Kokouksissa ja työpajoissa mukana

- Työhallinto,
- kuntien edustajia
- Kolmannen sektorin, järjestöjen edustajia,
- yrittäjäjärjestöjen edustajia,
- palveluntuottajia
- oppilaitosten edustajia
- projektitoimiston henkilöstöä
- Työpajoissa mukana myös asiakkaita

HENKILÖASIAKKAAN PALVELURENGAS

Kulttuurin muutos:

- Reaktiivisesta Proaktiiviseen
- Muodollisuudesta Vaikuttavuuteen
- Pelosta Luottamukseen
- Julkisesta Markkinaehtoiseen
- Prosessilähtöisestä Asiakaslähtöiseen
- Etsijästä löydetyksi
- Prosessista projektiksi



Asiakkaan toiveet: palveluille

- Ihmisarvoisuus
- Yksilöllisyys
- Kokonaisvaltaisuus
- Joustavuus
- Osuvuus
- Läpinäkyvyys
- Selkeäkielisyys
- Älykkyys

Mukaeltu Goforen loppuraportista 11.1.2018

Työryhmä on laajentunut kokouksesta työpajoihin kesällä 2018

Kokouksissa: työstettiin mm. aloittavan yrittäjäasiakkaan, pitkäaikaistyöttömän, maahanmuuttaja-asiakkaan, välityömarkkina-asiakkaan, nopeasti etenevän, jne.. palvelurenkaita

Profiloitiin 4 asiakastyypistä:

- Tarvitsen osaamista
 - Haluan työkuntoon
 - Haluan tukea muutoksessa
 - Haluan tietoa ja/tai kevyttä tukea työnhakuun
-
- Profiileille löydettiin seuraavia palveluja:
 - Kartoituspalvelut, joka sisältää mm. asiakkaan alkukartoitus, ammattitaito- ja osaamiskartoitus
 - Neuvontapalvelut
 - Henkilökohtaiset valmennuspalvelut
 - Erilaiset ryhmäpalvelut
 - Ennakoivat palvelut
 - Koulutuspalvelut
 - Kuntoutuspalvelut
 - Kokeilut (nyk. työkokeilu ja koulutuskokeilu)
 - Rekrytointipalvelut

Kesäkuun työpajassa keskusteltiin siitä mitkä palvelut ovat tärkeitä ja miksi ja keiden niitä tulisi tarjota (palvelujen yhteensovittamisvelvoite sekä järjestäjä-tuottaja-mallin tarkastelu)

- Esim. Kartoituspalvelut
 - Tärkeää, että onnistutaan asiakkaan alkukartoituksessa, jotta osataan ohjata heti oikeaan palveluun tai työhön
- Neuvontapalvelut
 - Yhden luukun neuvonta
- Henkilökohtaiset valmennuspalvelut
 - Motivointipalvelut
 - Sparraajat
 - JNE...
- Keskusteltiin myös **valinnanvapaudesta** – mitä tulisi saada valita, mitä se edellyttää esim. palveluntuottajilta
- keskusteltiin myös **palvelukanavista** sähköinen, live, puhelin

Miten jatketaan

- Kasvupalvelupilotit tukevat kasvupalvelujen valmistelua
- Kasvupalvelupilotteja on valmisteltu kesästä lähtien, mutta varsinaisesti käynnistyvät suurimmaksi osaksi vasta vuoden vaihteen jälkeen
- Hämeessä pilottien painopiste on henkilöasiakaspalvelujen kehittämisessä
- Todennäköisesti loppusyksyyn kootaan työpajojen väki kasalle ja pidetään vielä yksi tiedottava työpaja, mitä saatiin aikaan ja missä mennään nyt sekä tietoa kasvupalvelupiloteista



TE-palvelut
tjänster | services

KASVUPALVELUPILOTIT

Kasvupalvelupilotit – TEM - tausta

- **Valtakunnallisesti 26 pilottia, joista Hämeessä 3**
- **Miksi markkinalähtöistä tuotantoa ja kilpailullisuutta?**
 - Markkinoiden hyödyntäminen on mahdollisuus **vaikuttavuuden lisäämiseen ja uusien palveluinnovaatioiden synnyttämiseen.**
 - Palvelujen vaikuttavuudella on suuri merkitys Suomen taloudelle – kasvupalveilla vaikutetaan mm. työttömyyden kustannuksiin ja pidetään huolta osaavan työvoiman saatavuudesta.
 - Jo tällä hetkellä TE-palveluissa **valtaosa palveluista hankintaa ulkoa**, kuitenkin niin, että ulkoinen tuotanto on **täydentävää** ja rajautuu yksittäisiin palveluihin.
- **Kasvupalvelu-uudistuksessa on tarkoituksena mahdollistaa kokonaisten palveluprosessien siirtäminen palveluntuottajille.**
- Maakunta järjestäjänä ohjaa tuottajia tulosperusteisesti. Palvelun laadulle asetetaan kriteerit.
- Järjestäjä-tuottajamallin kilpailullisilla hankkeilla synnytetään kokemuksia ja markkinoita sekä luodaan malleja maakunnille hyödynnettäväksi.

KASVUPALVELUPILOTIT – Häme KOTOpilotti

- Tarkoitettu kotoutumisvaiheen asiakkaille
- käynnistyy sekä Kanta- että Päijät-Hämeessä omat pilotit
- Vähintään oltava mukana ELY, TE, kuntia, sote, palveluntuottajia (lisäksi 3. sektori, oppilaitokset, muut?)
- Ideana ja tavoitteena mallintaa, kokeilla ja opetella uudenlaista sopimusperustaista yhteistyötapaa, mutta esim. hyödyntää jo kilpailutettuja palveluja (Ely/TE/kunnat/järjestöt/)
- TE-Henkilöstö (8-10 henkilöä) osallistuvat tähän pilottiin kun kumppaneiden yhteistyö varmistuu ja tarvittavat yt-menettelyt toteutetaan
 - Työsuhteet säilyvät TE-toimistoon, koska ei ole tietoa tulevasta
- ELYssa Anita Salonen ja Kristiina Santos jatkavat aktiivisia neuvotteluja kuntien kanssa ”tunnusteluista toimintaan”
- Lahdessa suunnitellaan Palvelutoria, johon koottaisi eri palveluja ja tämä olisi yhtenä mukana koto(+laajemmin maahanmuuttajien palveluja) – työnjaon selkeys (TE ja muut) säilytettävä

Sujuvat palvelupolut

- Suorahankinta –pilotti, jossa mallinnetaan palvelujen hankkimista (kehittämiskumppanuus, tulosperusteisuus, seuranta, kriteerit) ja palveluntuottajien keskinäistä yhteistyötä sekä yhteistyötä ja käytäntöjä työhallintoon
- Palveluntuottajat (Avainsäätiö, Cimson ja SunUra)
- Asiakasohjaus 100 henkilön ryhmissä (yhteensä +300) työvoimapula-aloilta: metalli, rakennus, kuljetus ja logistiikka, (3 kk työttömyyttä nuoret ja 6 kk työttömyyttä aikuiset)
- Suorahankintavaiheen jälkeen palvelu kilpailutetaan
- Asiakaskokemuksen kehittämistä
 - Uutuutena, että palaute palvelusta ja omasta kokemuksesta annetaan mobiilipalvelun kautta heti ei jälkikäteen kuten yleensä palautelomakekäytännöissä
 - Mukana myös chat-valmentaja ja yhteys haluttaessa muihin asiakkaisiin - vertaistuki

Samalla kokemus uudentyyppisestä sähköisestä mobiilipalvelusta ja kokemuksen käytöstä

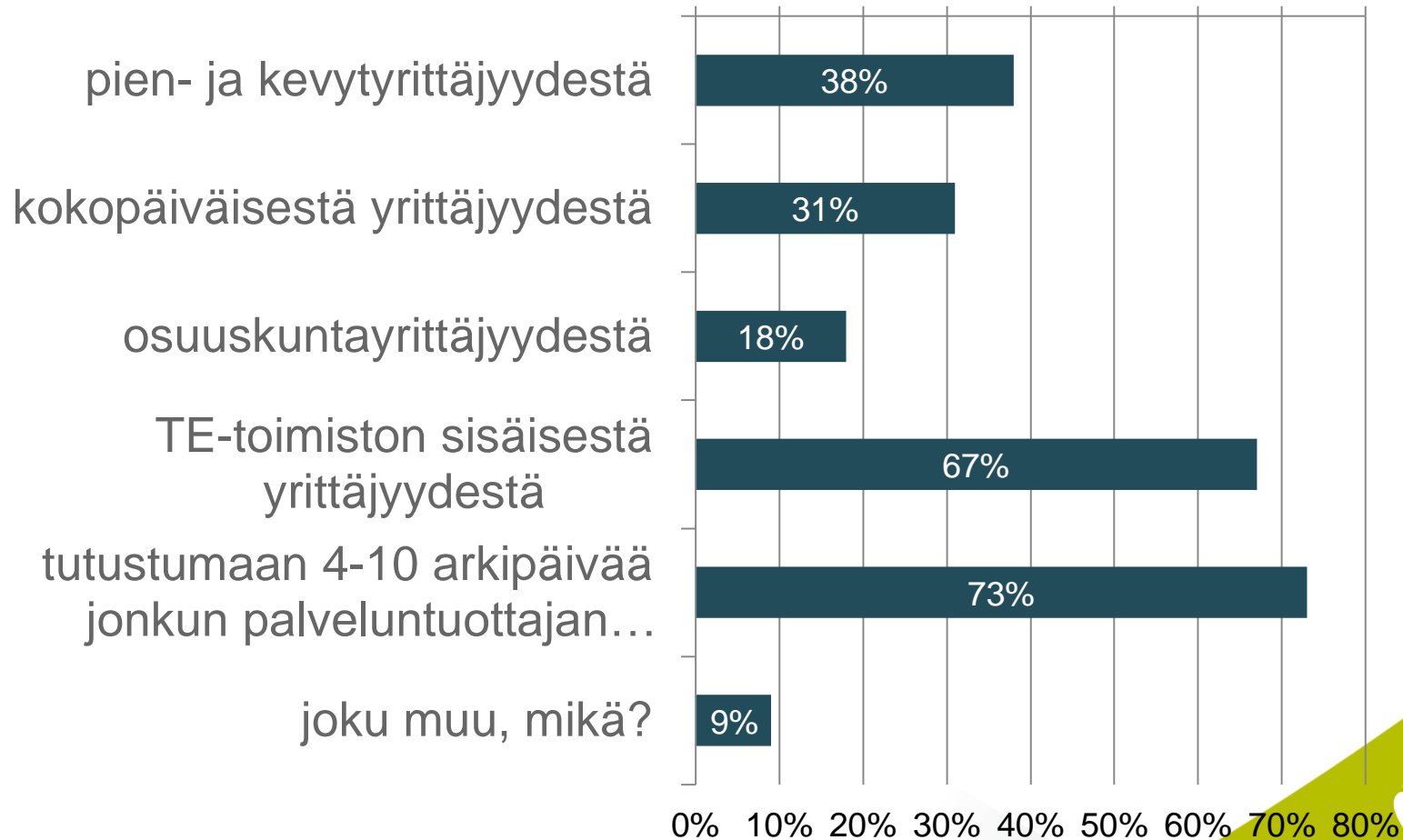
- Läpinäkyvyyttä sote-palvelun suuntaan

TE-henkilöstöstä yrittäjyyteen -pilotti

- Kiinnostuskysely henkilöstölle elokuussa
- Teemoina:
 - Yrittäjyyskiinnostus ”perinteinen” yrittäjyys
 - Yrittäjyyskiinnostus uudenlaiset vaihtoehdot ”kevytyrittäjyys”, laskutusosuuskunnan käytöstä tms.
 - Kiinnostus tutustua palveluntuottajalla työskentelyyn (4-10 päivää tai pidempi jakso)
 - TE-toimiston sisäinen yrittäjyys, yksin tai porukassa yrittäjämäisesti ”projektin/ asiakasryhmän” hoitaminen ja mahdollisesti jos kiinnostus syvenee yrittäjyyttä tukevaa koulutusta
 - Muu ehdotus
 - Noin viidennes henkilöstöstä osoitti kiinnostusta
- Uusia palveluntuottajia?

2. Olen kiinnostunut

Vastaajien määrä: 45, valittujen vastausten lukumäärä: 106



- **KASVUPALVELUJA KOHTI – TE-toimiston toimintamallin muutos**
- Kaikki muut Hämeen kasvupalvelupilotit sulautuvat tähän
 - Alkaa Forssan toimipaikasta, valmistelu aloitettu kesällä 2018 ja uuden toimintamallin tarkoitus pyörähtää käyntiin tammikuussa 2018
 - Nykyisten kolmen ”siiloutuneen” palvelulinjan sijaan muodostetaan
 - Asiakasohjausyksikkö (palvelutarpeen arviointi)
 - viranomaisyksikkö ja
 - muut maakunnalliset palvelut (ammatinvalinta- ja uraohjaus, työttömyysturva, kasvupalvelukoulutus)
- Forssan kokemusten jälkeen muihin toimipaikkoihin: Lahteen, Heinolaan, Hämeenlinnaan ja Riihimäelle
- Yhteistyössä mm. HYKYn ja Lahden kaupungin kanssa valmistellaan asiakasohjausyksikköä
- Markkina-analyysi hankinnassa projektitoimistossa

KIITOS,

Työllisyydellä on suuri merkitys maakunnan yritysten kasvuun ja asukkaiden hyvinvointiin

Työnhakijoille ja yrityksille on nykyisin monipuolisia palveluja

Näillä palveluilla syntyy työllisyyttä, kasvua ja hyvinvointia

Sujuvilla ja osuvilla kasvupalveluilla voidaan vaikuttaa merkittävästi Päijät-Hämeen maakunnan tulevaisuuden elinvoimaan