



## Valintaesitys maakunnan yhteistyöryhmän sihteeristön käsittelyyn

Hankkeen julkinen nimi	INEEN – Ohjaus palveluihin
Hakemusnumero	R-00640
Valintakokouksen päivämäärä	18.8.2023 MYRS, 4.9.2023 MYR
Hakijan virallinen nimi	Eduro-säätiö, Rovaniemen kaupunki
Toteuttaja	Eduro-säätiö, Rovaniemen kaupunki
Toimintalinja	TL4
Erityistavoite	et 4.3
Alkamispäivämäärä	1.9.2023
Päätymispäivämäärä	31.8.2026

### Hakijan esittämä kuvaus hankkeen sisällöstä

#### **Tarve ja tavoitteet**

Työllisyys toimien yksi keskeinen tekijä on lisätä osatyökykyisten, vaikeasti työllistyvien ja maahanmuuttajien osallistumista työmarkkinoille. (Marinin hallitusohjelma 2019).

Suuri osa pitkään työttömänä olleista on henkilöitä, joilla on kasaantuneita työkykyyn ja työllistymiseen vaikuttavia haasteita ja usein haasteet ulottuvat usealle elämän osa-alueelle. Palvelutarpeissa korostuvat työkyky- ja terveyshaasteet, sosiaaliset ongelmat sekä työllistymisen ja palveluiden käyttämisen näkökulmasta erilaiset osaamisvajeet. Tutkimukset osoittavat, että vaikeasti työllistyvillä henkilöillä on runsas kuntoutus- ja terveyspalvelujen tarve ja samalla vaikeuksia saada tarvitsemiaan palveluita. Usein he jäävät tai jättäytyvät lopulta kaikkien palveluiden ulkopuolelle. (Harkko ym. 2012, Kerätär 2016, Oivo & Kerätär 2018, Lappalainen & Hakulinen 2020, Kestilä 2022, Ikävalko ym. 2022.)

Pitkään työttömänä olleilla työllistymisen mahdollisuuksiin voi vaikuttaa pelko nopeatempoisen työelämän tahdissa pysymisestä. Myös sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalvelut sekä koulutusmaailma edellyttävät käyttäjiltään yhä enemmän itseohjautuvuutta, mikä osaltaan vaikeuttaa niihin hakeutumista. Pitkäaikaistyöttömyyteen on jäänyt ja ajautunut henkilöitä, joiden palvelutarpeista ja tilanteista ei ole ajantasaista tietoa ja joilla on haasteita TE-hallinnon uuden asiakaspalvelumallin mukaisesti työnhakuvelvoitteisiin vastaamisessa sekä tuen tarvetta oman työkyvyn tai työllistymisen edistämisessä.

Samaan aikaan palvelujärjestelmä on muuttunut ennen näkemättömällä tavalla. Sosiaali- ja terveyspalveluiden organisoituminen hyvinvointialueiksi (2023) on muuttanut työllisyyden rajapinnassa olevien palveluiden järjestämisvastuita. Seuraavaksi on tuloillaan TE-palveluiden siirtymä kunnille (2025). Meneillään olevien ja horisontissa näkyvien muutosten omaksuminen vie myös ammattilaisilta aikaa. Muutosten keskellä ammattilaisilta edellytetäänkin uudenlaista järjestäytymistä yhteistyöhön asiakkaiden työllistymis- ja kuntoutumisprosessien arvoketjujen rakentamiseksi. Tämän yhteistyöhön järjestäytyminen ja arvoketjuajattelu onkin nyt haettavana olevan hankkeen keskeinen teema, minkä vuoksi kehittämistyöhön järjestäydytään moniäänisesti ryhmähankkeena.

Nyt haettavan INEEN -hankkeen tarkoitus on kehittää pitkään työttömänä olleiden tarpeisiin palvelukokonaisuus joka tunnistaa kohderyhmän tarpeet, hahmottaa tarpeisiin vastaavat palvelupolut ja auttaa asiakkaat palveluiden piiriin yhteistyössä viranomaisten ja palveluntuottajien kanssa. Palvelutarpeiden tunnistamiseksi hankkeessa rakennetaan pitkään työttömänä olleiden asiakassegmentit, jotka pohjautuvat asiakkailta kerättyyn analyysitietoon. Yhteistyössä hanketoimijoiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa laaditaan monialaista yhteistyötä ohjaavat käytännöt sekä kootaan yhteen asiakaskohderyhmälle oleelliset palvelut.

Hankkeen tuloksena syntyy Rovaniemen työllisyyspalveluiden, Lapin hyvinvointialueen ja palveluntuottajien välinen ekosysteemi, minkä avulla jäsennetään keskeisten toimijoiden välinen arvoketju; miten yhdessä tuotetaan arvo prosessissa asiakkaalle. Tuloksena syntyy pitkään työttömänä olleiden palveluohjauksen toimintamalli, missä on tunnistettu asiakkaiden palvelutarpeet ja rakennettu toimintamalli asiakkaiden palveluihin ohjaamiseksi. Toimintamallin tarkoituksena on turvata katkeamattomat palvelupolut heikoimmassa työmarkkina-asemassa oleville henkilöille hyödyntäen palvelurjärjestelmän palveluita mahdollisimman kattavasti.

Hanke on valmisteltu yhdessä Eduro-säätiön ja Rovaniemen kaupungin työllisyyspalveluiden kanssa. Hankkeen yhteistyökumppanina toimii Lapin hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystyö ja kehittämissuunnitelma. Tavoitteena on rakentaa pitkään työttömänä olleiden palveluohjauksen toimintamalli, mikä on hyödynnettävissä työllisyyspalveluiden yhdyspinnassa työskentelevien tahojen asiakasohjauksen tehostamiseksi sekä yhteistyön rakentumiseksi.

## **Toimenpiteet**

### **TP2 Hankkeen viestintä ja markkinointi**

- Viestintään liittyvien tarpeiden kartoittaminen
- Hankkeen viestintäsuunnitelman sekä viestinnän toimeenpanosuunnitelman laatiminen
- Hankkeen kokonaisviestinnän rakentaminen (viestinnän tarpeet vuosikellona hankesuunnitelman aikataulut huomioiden)
- Hankkeen viestintä ja markkinointi kohdistetusti palvelujärjestelmän sekä asiakastason tarpeisiin, huomioiden vuosittaiset toimintasuunnitelmat sekä mahdolliset muutokset viestinnällisten toimenpiteiden kohdentamisessa

Tämän toimenpiteen aikana laaditaan viestintäsuunnitelma sekä aikataulutettu viestinnän toimeenpanosuunnitelma. Hankkeen kehittämistyö koskettaa laajaa verkostoa sekä noin 300 eri asiakasta, minkä vuoksi viestinnälliset toimenpiteet vaativat erityistä huomiota ja osaamista. Viestinnän ja markkinoinnin suunnittelu ja toteutus toteutetaan tämän toimenpiteen aikana.

Tämän toimenpiteen tuloksena syntyvät konkreettiset viestinnän suunnitelmat ja markkinointimateriaalit. Lisäksi toimenpiteen tuloksena asiakkaiden ohjautuminen hankkeeseen paranee ja verkostolle ajantasaisen tiedon tuottamisen avulla asiakaskohderyhmän tarpeet tunnistetaan paremmin. Viestinnän toimenpiteillä myös tuetaan hankkeessa kehitettävän toimintamallin levittämistä koko Lapin alueelle.

Tähän toimenpiteeseen liittyen markkinointimateriaalin tuottamiseen hankitaan tuotteita (markkinointimateriaalit) ja palveluita (markkinointimateriaalin tuottaminen)

Aikataulu lokakuu 2023-syyskuu 2026

### **TP3 Moniammatillisen asiantuntijatyöryhmän kokoaminen ja työryhmän työskentely monialaisen verkostotyön asiakasohjauksen toimintamallin rakentumiseksi**

- Asiantuntijatyöryhmän kokoaminen ja toiminnan käynnistäminen (työryhmän tehtävien määrittely,

vastuut ja sitoutuminen)

- Yhteistyöneuvottelut viranomaistahojen kanssa ja kumppanuussopimusten laatiminen tavoitteen toteutumiseksi
- Yhteistyön viestintäkanavien ja -menetelmien määrittäminen ja rakentaminen
- Toimivan asiakasohjausmallin ja monialaisen verkostotyön rakentaminen moniäänisesti
- Monialaisen ja moniammatillisen työn prosessin rakentaminen (prosessin yhteenveto, prosessikuvaus ja vaiheiden kuvaukset)
- Asiakkailta kerätyn analyysitiedon määrittäminen asiakassegmenttien ja niille rakennettujen palveluprosessien pohjaksi
- Segmenttiakohtaisten palveluprosessien toimintamallin hyväksyminen
- Ekosysteemin osaamistarpeiden kartoitus ja koulutus suunnitelman laatiminen ja hankkeen aikainen osaamisen vahvistaminen ja toteutuksen seuranta
- Juurruttamisen strategian laatiminen Rovaniemen toiminta-alueella työllisyyspalveluiden, monialaisen työn, hyvinvointialueen ja palveluntuottajien toimintatavaksi
- Juurruttamisen strategian toiminta- ja toimeenpanosuunnitelman laatiminen
- Juurtumisen seuranta ja arviointi
- Asiantuntijatyöryhmän itsearvioinnin rakentaminen ja toteuttaminen

Tämän toimenpiteen aikana kootaan Rovaniemen alueelta asiantuntijatyöryhmä, joka määrittelee moniammatillisen työn periaatteet, laatii yhteistyön prosessikuvaus, joka toimii toimintamallina sekä juurruttamisen strategian pohjana. Asiantuntijatyöryhmältä odotetaan sellaista päätäntävaltaa, joka voi omalta osaltaan vastata hankkeen aikana rakennettavista prosesseista sekä juurruttamisesta oman organisaation toimintaan.

Toimintamallin vaikutuksia mitataan asiakkaiden palveluihin pääsyn lisäksi palvelujärjestelmän toimivuudella.

Aikataulu: marraskuu 2023-syyskuu 2026

#### **TP4 Asiakastyö ja intensiivisen palveluohjauksen toimintamallin rakentaminen**

Asiakastyön pilotointi:

- Asiakasohjauksen käynnistäminen
- Vastuuviranomaisen (te-hallinnon työntekijä), palveluohjauksen ja asiakkaan välisen yhteistyömallin rakentaminen
- Intensiivinen palveluohjaus käynnistetään asiakkaan alkukartoituksessa
- Asiakastason verkostotyön käynnistäminen ja asiakasaikainen verkostotyö
- Asiakkaan palveluihin ohjaaminen
- Asiakkaan prosessin aikaisten toimenpiteiden dokumentointi (huom. Kantavalmius)

Palveluohjauksen kehittämistyö:

- Palveluohjauksen intensiivisyyden asteen mallintaminen peilaten asiakkaan tarpeeseen sekä TE-hallinnon asiakaspalvelumalliin
- Asiakkaan kuntoutus-/palvelusuunnitelmapohjan rakentaminen
- Intensiivisen palveluohjauksen prosessin laatiminen
- Palveluohjauksen sisällön rakentaminen ICF-osatekijöiden mukaisesti
- Segmentteihin pohjautuvan palveluohjauskonseptin rakentaminen
- Pilotoidaan palveluprosessia pitkään työttömänä olleiden intensiivistä palveluohjausta hyödyntäen
- Arvioidaan asiakaspilotointi
- Prosessin juurruttaminen Rovaniemen TE-palveluiden ja palveluntuottajan väliseksi toimintamalliksi

Tämän toimenpiteen aikana rakennetaan intensiivisen palveluohjauksen malli, minkä pohjana toimii asiakassegmentit ja niiden mukaiset palvelutarpeet. Intensiivisen palveluohjauksen

aikana rakennetaan asiakkaan kokonaisvaltaiseen tuen tarpeeseen vastaava palvelupolku, missä huomioidaan asiakkaan terveys- ja kuntoutustarpeet, työllistymiseen ja/tai osaamisen vahvistamiseen liittyvät tarpeet, mutta myös muille elämän osa-alueille soveltuvat kolmannen sektorin järjestöpalvelut. Hankkeeseen ohjataan 300 asiakasta.

Tämän toimenpiteen tuloksena asiakasohjauksen oikea-aikaisuus paranee sekä viranomaisen ja palveluntuottajan välinen yhteistyö tiivistyy. Lisäksi TE-hallinnon vastuuviranoimaisen työ sujuvoituu mikä puolestaan auttaa palvelemaan asiakkaita asiakaspalvelumallin mukaisesti.

Asiakastyön vaikutuksia mitataan asiakasmäärällä ja oikea-aikaisiin palveluihin ohjautumisella ja asiakaskokemuksella (koko arvoketju).

Aikataulu: marraskuu 2023 - syyskuu 2026

#### **TP5 Pitkään työttömänä olleiden asiakassegmenttien kriteerien rakentaminen**

- Pitkään työttömänä olleiden asiakastietojen kerääminen asiakastyön ohella
- Asiakastietojen analyysi asiakassegmenttien pohjaksi
- Segmentti kohtaisten asiakaskriteerien rakentaminen
- Segmentti kohtaisten toimintamallien ja niihin liittyvien palveluprosessien laatiminen
- Segmentti kohtaisten toimintaohjeiden laatiminen asiakasohjauksen tueksi
- Mittariston laatiminen asiakastason ja organisaatiotason vaikutusten mittaamiselle

Tämän toimenpiteen aikana rakennetaan asiakasohjausta tukeva ohjaava kriteeristö sekä selkeät asiakassegmentit, mitkä helpottavat asiakasohjausta ja täsmentävät asiakkaiden palvelutarpeita. Asiakastietojen kerääminen aloitetaan heti asiakastyön alettua marraskuussa 2023, asiakastietojen analyysiä sekä asiakassegmenttejä rakennetaan kun dataa on saatu kerättyä riittävästi.

Tämän toimenpiteen tuloksena syntyy analyysitietoon ja asiakkaiden palvelutarpeisiin pohjautuvat asiakassegmentit sekä ohjeistus kunkin segmentin mukaisten palveluprosessien toteuttamiseen.

Prosessien asiakasmääriä mitataan segmentti kohtaisesti, palveluihin ohjautumista sekä asiakkaiden oikea-aikaista toimeentuloon liittyvää etuutta.

Aikataulu: tammikuu 2024-syyskuu 2026

#### **TP6 Pitkään työttömänä olleiden palveluprosessin rakentaminen yhteistyössä hankkeen toimijoiden kanssa**

- Rakennetaan toimijoiden välinen arvoketju hyödyntäen palvelumuotoilua (työllisyyspalvelut, Lapha, Kela, yksityiset palveluntuottajat, järjestöt)
- Laaditaan yhteinen prosessikuvaus, minkä kaikki osapuolet hyväksyvät
- Arvioidaan toimintamalli hyödyntäen analyysitietoa ja pilotoinnin arvioinnin tuloksia
- Koulutetaan työllisyyden yhdyspinnoilla työskenteleviä ammattilaisia palveluprosessin hyödyntämiseen
- Laaditaan selvitys pitkään työttömänä olleiden palvelutarpeista

Tämän toimenpiteen aikana rakennetaan pitkään työttömänä olleiden palveluprosessi, minkä rakentumiseksi hyödynnetään palvelumuotoilua. Prosessin aikana rakennetaan toimijoiden (viranomaisten ja palveluntuottajan) välinen arvoketju sekä laaditaan prosessikuvaus, minkä kaikki osapuolet hyväksyvät. Toimenpiteen aikana arvioidaan toimintamalli ja laaditaan selvitys analyysitietoa hyödyntäen.

Tämän toimenpiteen tuloksena syntyy pitkään työttömänä olleiden palveluprosessi, mikä on hyödynnettävissä työllisyyden edistämisen yhdyspinnoilla työskentelevien yhteisenä palveluprosessina myös hankkeen jälkeen sekä on siirrettävissä muille alueille. Lisäksi toimenpiteen tuloksena syntyy selvitys pitkään työttömänä olleiden palvelutarpeista.

Toimintamallin vaikutuksia mitataan asiakaskokemuksella (koko arvoketju), asiakkaiden oikeilla etuuksilla ja oikea-aikaisiin palveluihin ohjautumisella ja siirtymisellä muuhun kuin työttömyyteen.

Tämän toimenpiteen toteutumiseksi ostopalveluna hankitaan palvelumuotoiluosaamista prosessin rakentumiseksi sekä fasilitointipalveluita koulutuksen/koulutusten järjestämiseksi. Ostopalveluiden suurusluokka sekä täsmälliset tarpeet tarkentuvat hankkeen edetessä.

Aikataulu: tammikuu 2025 - syyskuu 2026

## **Tulokset**

Tulos 1. Rovaniemen työllisyyspalveluiden, Lapin hyvinvointialueen, Kelan ja palveluntuottajien välisen yhteistyön tiivistyminen, joka hyödyttää pitkään työttömänä olleita ja vaikeasti työllistyviä asiakkaita.

Tulos 2. Asiantuntijoiden osaamisen kehittyminen, joka hyödyttää pitkään työttömänä olleita ja vaikeasti työllistyviä asiakkaita ja sujuvoittaa työtä

Tulos 3. Pitkään työttömänä olleiden asiakkaiden palvelutarpeisiin vastaavan intensiivisen palveluohjauksen toimintamallin kehittyminen

Lisätietoja hakemuksesta

Kustannusarvio ja rahoitussuunnitelma (koko ryhmähanke)

Hankkeen kustannusarvio yhteensä	1 558 553 €
Hankkeen rahoitussuunnitelma yhteensä	1 558 533 €
Hankkeelle esitetty tuen enimmäismäärä	1 246 843 €, 80 %

Lisätietoja hakemuksesta

Osallistujia 340, joista 300 työtöntä

Kustannukset ja rahoitus toimijoittain:

Eduro-säätiö 1 338 768 €, esr+valtio tuki 1 071 014 €, 80 %

Rovaniemen kaupunki 219 785 €, esr+valtio tuki 177 829 €, 80 %

Arviointipisteet: 35/52

Rahoittajan arvio hankkeesta:

Hanke on Uudistuva ja osaava Suomi 2021–2027-ohjelman mukainen ja toteuttaa sen toimintalinjan 4 erityistavoitetta 4.3 Yhdenvertaiseen osallisuuteen. Hanke täyttää yleiset valintaperusteet ja erityistavoitekohtaisessa arvioinnissa hanke sai riittävästi pisteitä (32/52) tullakseen rahoitetuksi.

Hankkeessa kehitetään erityisen vaikeassa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työllistymistä edistävää toimintamallia ja yhteistyötä kaupungin työllisyyspalvelujen, palveluntuottajien, hyvinvointialueen ja Kelan kesken.

Jatkotoimenpiteet:

Pohjois-Pohjanmaan ELYn rahoituskokous 1.6.2023

Lapin hanketyöryhmä 10.8.2023

Lapin MYRS 18.8.2023

Lapin MYR 4.9.2023

Rahoittaja puoltaa/ei puolla hakemuksen hyväksymistä