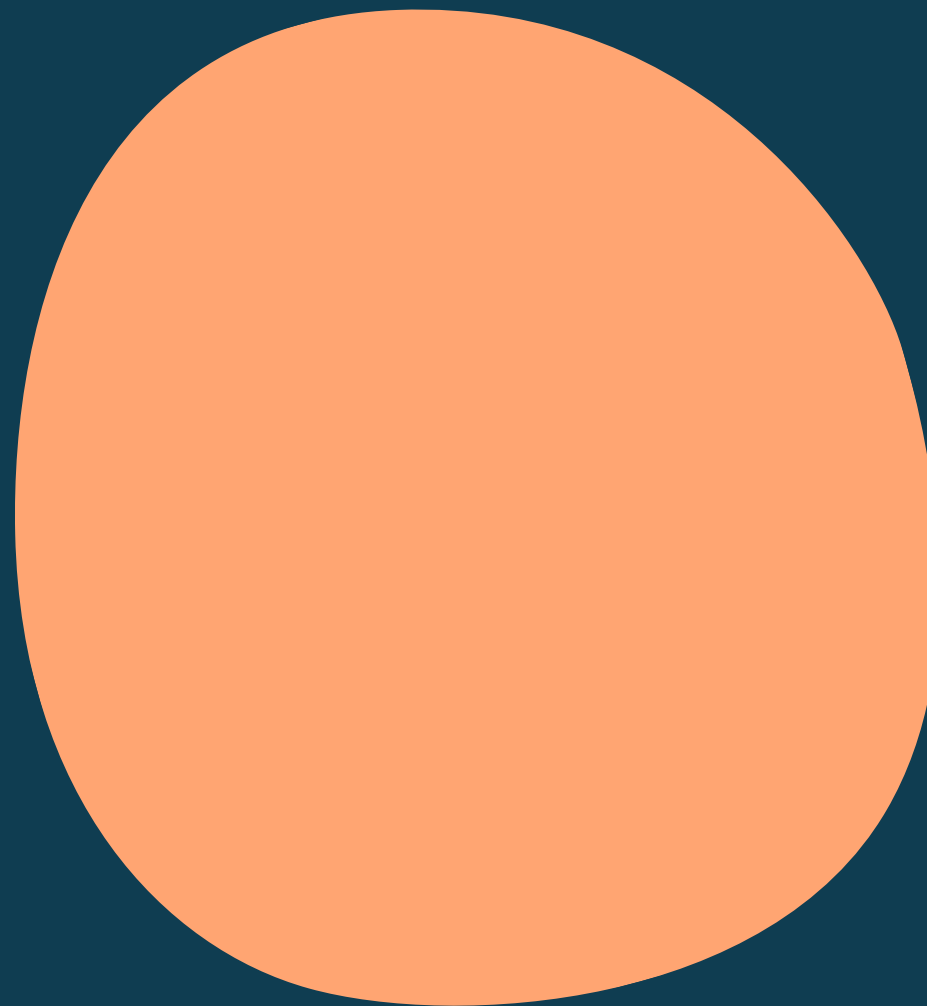


KEHA-keskus

TYP-toiminnan palvelumuotoilu

Jelena Momcilovic

Michelle Sahal Estimé



GOFORE

Sisältö

- Yhteenveto 3
- Nykytilan kuvaus 8
 - Käytetyt menetelmät 10
 - Vahvuudet, haasteet ja tarpeet 14
 - Johtoryhmä, vaikuttavuus ja tuki 24
 - Asiakasprosessi 33
 - Muut löydökset 38
- Tulevaisuuden mahdollisuudet yhteiskehittäen 42
 - Käytetyt menetelmät 45
 - Yhteinen visio TYPille 47
 - Asiakasrajautuminen tulevaisuudessa 51
 - Oma toiminta ja toivottu tuki tulevaisuuden toteuttamisessa 61
 - TYP-yhteiskehittämisen tarpeet 68
 - Ideointia TYP-toimintamallin haasteisiin 75
- Suunnitelma jatkokehityksestä 81



Yhteenveto

Projektin tausta

Yhteiskehittämisen prosessi

Osallistaminen

Tiivistelmä ja johtopäätökset

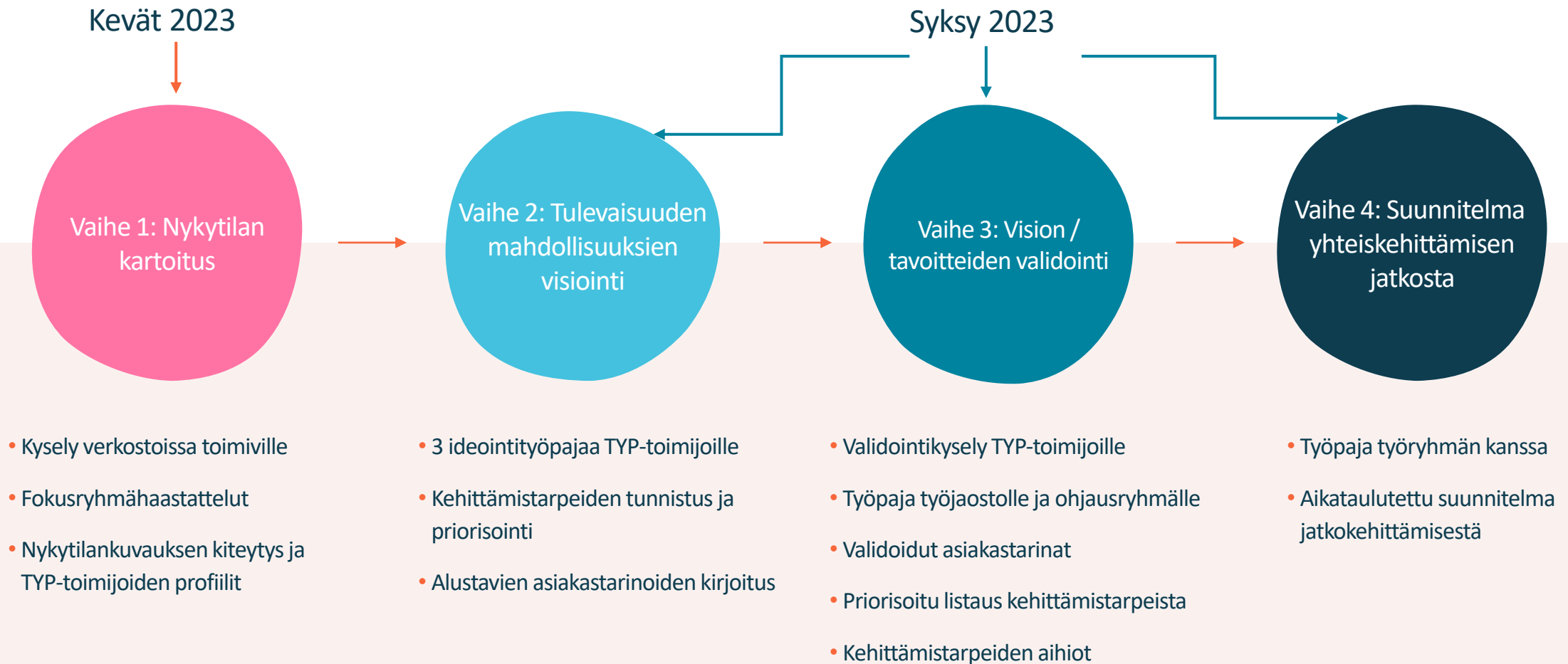
Alustava suunnitelma yhteiskehittämiselle

Projektin tausta

Projektissa kartoitettiin TYP-toimijoiden näkemyksiä ja kentän ääniä. Tuotokset eivät ole KEHA-keskuksen tai TEMin virallisia linjauksia. Tuotokset toimivat kehittämistyön alkupisteinä ja keskustelun herättäjinä.

- TYP-toiminnan toimintaympäristö on ollut ja tulee olemaan isossa muutoksessa lähivuosina. Hyvinvointialueiden alkaminen ja TE24 muuttavat verkostoa. TYP lainsäädäntö uudistuu ja uusi laki tulee voimaan 2025.
- Tulevien muutosten tueksi toteutettiin TYP-toiminnan palvelumuotoilu –projekti, jonka tavoitteena oli saada TYP-toimijoiden äännet kuuluviin, lisätä ymmärrystä TYP-toiminnan nykytilasta (sen vahvuuksista ja haasteista) sekä aloittaa yhteistä keskustelua siitä, mitä TYP-palveluiden toimintamalli tarkoittaa, mihin palvelu alkaa ja loppuu peilaten vuoteen 2025.
- Projekti alkoi toukokuussa 2023, ja päättyi lokakuussa 2023.
- Projektin toteutuksesta vastasivat:
 - Anne Välimaa, KEHA-keskus
 - Titta Korpilauri, KEHA-keskus
 - Michelle Sahal Estimé, Gofore
 - Jelena Momcilovic, Gofore
- Mukana myös Hanna Liski-Wallentowitz, työ- ja elinkeinoministeriö

Yhteiskehittämisen prosessi



Osallistuminen laajaa eri TYP-verkostoista

Yhtenä projektin tavoitteena oli osallistaa mahdollisimman laajasti henkilöitä eri TYP-verkostoista ja eri organisaatioista ympäri Suomen. Halukkaita osallistujia oli enemmän, kuin projektiin oli mahdollista osallistaa. Tämä osoitti, että keskustelulle ja yhteiskehittämiselle oli suuri tarve ja osallistujat olivat halukkaita jatkaa keskustelua.

- Kysely TYP-toiminnan nykytilasta – **295** osallistujaa
- Ryhmähaastattelut – **25** osallistujaa
- TYP-toimijoiden työpajat – 17 (työpaja 1) + 18 (työpaja 2) + 22 (työpaja 3) = yhteensä **57** osallistujaa
 - Ennakkohakuun ilmoittautuneita oli 113, joista 57 osallistujaa mahtui mukaan
- Työjaoston työpaja - **15** osallistujaa
- Validointikysely – **190** osallistujaa

Yhteensä 582 osallistujaa osallistui kehittämissuunnitelmaan ja palaute työpajoista ja ryhmähaastatteluista oli toistuvasti erinomaista. Osallistujat kokivat osallistumisen merkitykselliseksi.

Tiivistelmä ja johtopäätökset

TYP-toiminnan tulevaisuuden toimintamalli sisältää yhteisiä ohjeistuksia ja toimivia käytänteitä, joita taas voi joustavasti soveltaa alueelliseen kontekstiin asiakkaan kokonaistilannetta ja erilaisia tarpeita huomioiden.



Löydöksiä avataan tarkemmin raportin seuraavissa osioissa

Nykytilan kuvaus

Käytetyt menetelmät

Vahvuudet, haasteet ja tarpeet

Johtoryhmä, vaikuttavuus ja tuki

Asiakasprosessi

Muut löydökset

Yhteenveto nykytilasta

TYP-toimintaan ja tärkein
tarve liittyi tämän selkiyttämiseen.

Suurimpana vahvuutena
nähtiin monialainen yhteistyö ja
verkostomainen työote, jossa eri
asiantuntijat yhdistävät osaamisensa
mahdollistamaan asiakkaalle
kokonaisvaltaista palvelua.

TYP-toiminta nähtiin yhdenvertaistavana
työnä. Huomioitiin kuitenkin, että
heikommassa asemassa olevien
asiakkaiden tilanne huolestuttaa TYP-
toiminnan tulevissa muutoksissa. Tärkeä
varmistaa, etteivät he jää muutoksen
jalkoihin.

*”Mitä tapahtuu kun kunnat eivät
enää saa työmarkkina-
tuki rahaa takaisin? ”Loppuuko
kunnilta kiinnostus näihin
ihmisiin, kun he eivät
välttämättä heti työllisty?”*

Osallistujia yhteensä 320 nykytilankuvauksen eri
vaiheissa.

JOHTORYHMÄ, VAIKUTTAVUUS JA TUKI

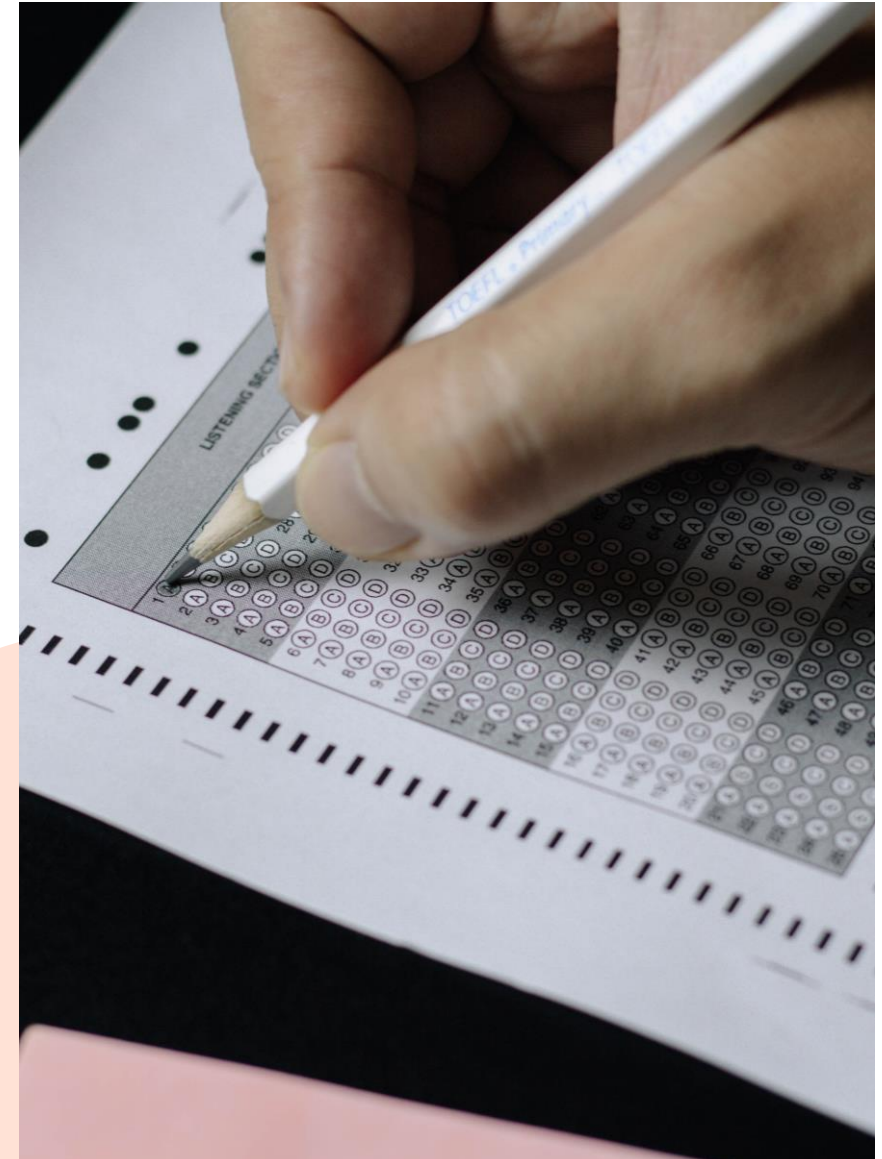
- ✓ TYP-johtoryhmien kokoonpano vaihtelee suuresti eri verkostojen välillä. Myös johtoryhmien toiminta on kirjavaa eri alueiden välillä.
- ✓ Vaikuttavuuden mittaaminen vaikuttaa haasteelliselta, eivätkä olemassa olevat järjestelmät ja mittarit tue sitä.
- ✓ Kaikki osallistettavat ryhmät kaipaavat lisätukea ja ohjeistusta TYP-työhön.

Keskustelulle ja yhteiskehittämiselle oli suuri
tarve ja osallistajat olivat halukkaita jatkaa
keskustelua.

Käytetyt menetelmät nykytila

Kysely: TYP-toiminnan nykytila

- Nykytilan kartoitus aloitettiin kyselyllä, jonka tavoitteena oli TYP-toiminnan nykytilan kartoittaminen eri toimijoiden näkökulmasta.
- Kyselyä jaettiin TYP-verkostoissa.
- Kysely oli auki 15.5-25.5, ja siihen vastasi 295 TYP-toimijaa.
- Kyselyn tulosten perusteella tuotettiin TYP-toimijoiden kuvauksia, jotka validoitiin ja täydennettiin fokusryhmähaastatteluissa. Kyselyaineisto on annettu KEHA-keskukselle kokonaisuudessaan mahdollista jatkoanalyysiä varten, esimerkiksi opinnäytetyön tekijälle.

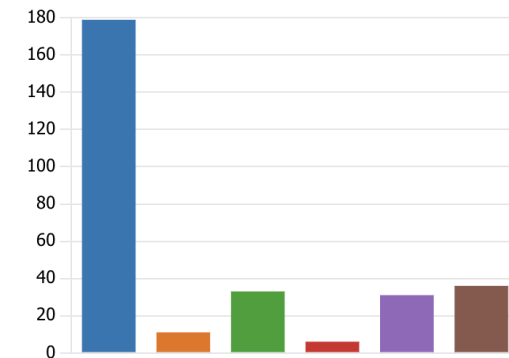
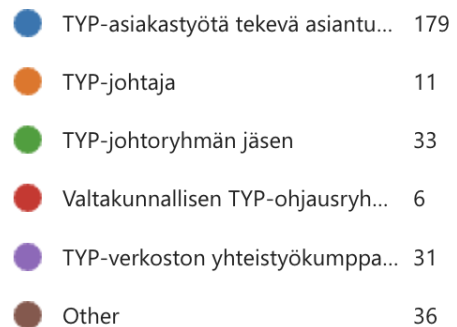
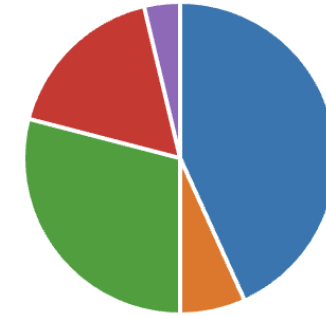
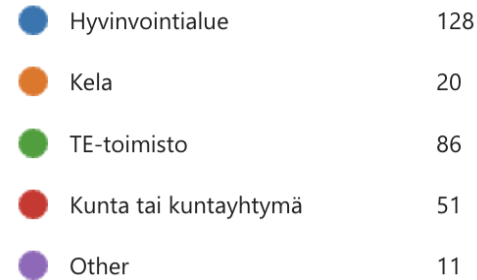


Kyselyn vastaajat

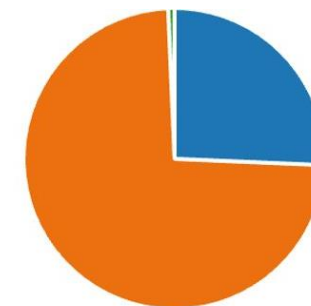
Kyselyyn vastasi sen aukioloaikana 295 vastaajaa eri TYP-verkostoista.

Suurin osa vastaajista olivat TYP-työtä tekeviä asiantuntijoita. Eniten vastauksia saatiin hyvinvointialueilla työskenteleviltä.

Noin 25% vastaajista mukana kuntakokeilussa.



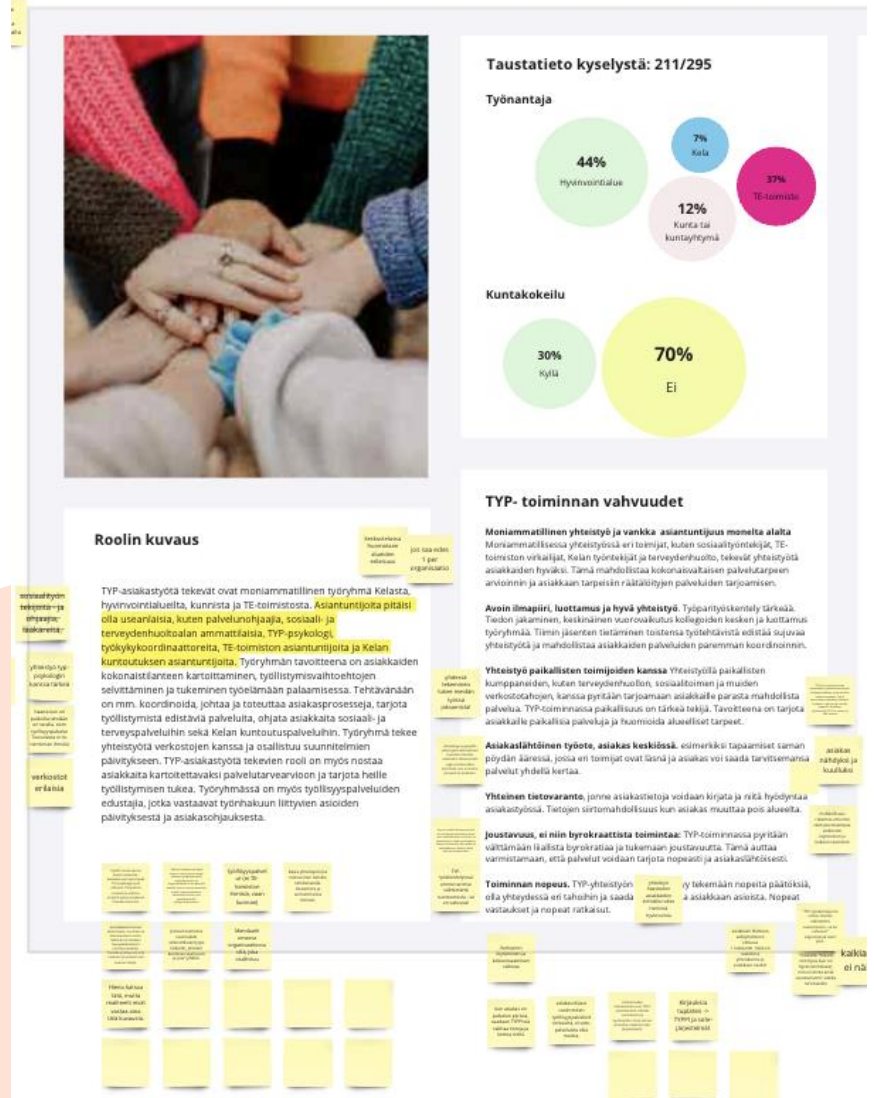
... ..?



Ryhmähaastattelut

- Kyselyllä aloitettu nykytilan kartoitus jatkettiin ryhmähaastatteluilla, joiden tavoitteena oli:
 - Tuoda yhteen eri verkostoista samoilla profiileilla työskenteleviä
 - Saada palautetta ja syventää ymmärrystä kyselyn löydöksistä
 - Luoda yhteinen ymmärrys TYP-toiminnan nykytilasta
- Ryhmähaastattelut toteutettiin etänä 7.6.-9.6.2023.
- Ryhmähaastatteluihin osallistui 25 henkilöä eri rooleista:
 - TYP-asiakastyötä tekevät asiantuntijat, 10 henkilöä
 - TYP-asiakastyötä tekevien asiantuntijoiden esihenkilöt, 4 henkilöä
 - TYP-johtoryhmä, 5 henkilöä
 - TYP-johtajat, 6 henkilöä
- Osallistuneiden ryhmä oli moninainen, eri alueilta sekä eri organisaatioista.

TYP-asiakastyötä tekevät



Vahvuudet, haasteet ja tarpeet

TYP-toimintamallin vahvuudet, haasteet ja tarpeet

TYP-toimintamallin vahvuudet

ja haasteet kulkevat käsi kädessä. Löydetyt vahvuudet heijastuvatkin haasteiksi silloin, kun ne eivät toteudu kokonaisuudessaan.

Yleisesti ottaen kuvatut vahvuudet

heijastavat ihannetilaa, eivätkä ne tällä hetkellä kaikki toteudu TYP-verkostoissa.

TYP-toimintamallin vahvuudet, haasteet ja tarpeet ovat suurimmaksi osaksi yhteisiä sekä asiakastyötä tekeville ja heidän esihenkilöille että TYP-johtoryhmälle ja TYP-johtajille.

- Kyselyn ja haastattelujen avulla tarkastelimme TYP-toiminnan vahvuuksia, heikkouksia ja kehittämistarpeita eri toimijoiden näkökulmasta.
- Kehitimme profiilikuvauksen jokaisesta avainasemassa olevasta roolista, johon kuvasimme vahvuudet, heikkoudet ja tarpeet sekä kuvauksen nykyisestä viestinnästä verkostossa ja sen ulkopuolella:
 - Asiakastyötä tekevät ja heidän esihenkilöt
 - TYP-johtoryhmä
 - TYP-johtajat
- Lopuksi teimme yhteenvedon oleellisimmista vahvuuksista, haasteista ja tarpeista, jotka nousivat esiin eri kohderyhmillä. Järjestimme haasteet ja tarpeet prioriteettijärjestykseen osallistaen TYP-toimijoita työpajoissa. Prioriteettilistaus löytyy seuraavilta sivulta.

TYP-toimintamallin haasteet

Priorisoitu listaus tärkeimmistä haasteista. Alla olevista, haasteet 2 ja 3 saivat saman verran ääniä priorisoinnissa.

1. Toimijoiden **epäselvät roolit, vastuut ja erilainen sitoutuminen** TYP-toimintaan aiheuttavat yhteistyön haasteita
2. **Resurssien puute ja niiden kohdentaminen.** Toimintaa vaikeuttavat henkilöstöresurssien niukkuus ja palveluiden riittämättömyys (eteenkin terveystalvuiden kohdalla)
3. **Tietojärjestelmät eivät ole yhteensopivia keskenään** (esim. TYPPI ja URA), tiedot joudutaan kirjoittamaan moneen paikkaan ja kirjaamisen käytännöt vaihtelevat. Tällä hetkellä kuntakokeilun ulkopuolella olevat kunnat eivät pääse TYPPIin.
4. **Jatkuva toimintaympäristön muutos,** Hyvinvointialueiden perustamiseen liittyvät epäselvyydet ja työntekijöiden vaihtuvuus ja perehdytys.
5. **Yhteisen ymmärryksen luominen** TYP-työstä ja sen roolista suhteessa muihin palveluihin.

“Kaikki saa tehdä ihan mitä haluaa, eihän tämä ole missään hanskassa kellään.”

Tarpeet TYP-toimintamallin kehittämiseksi

Priorisoitu listaus tärkeimmistä haasteista. Alla olevista, tarpeet 4 ja 5 saivat saman verran ääniä priorisoinnissa.

1. **Yhteistyön selkeyttäminen, roolien ja vastuiden kirkastaminen ja toimijoiden sitouttaminen** prosessiin.
2. Tarve valtakunnallisille **yhteisille käytänteille ja ohjeistukselle**. Kaivataan selkeämmät ohjeistukset asiakkaiden ohjaamisesta TYP-palveluun (ja pois palvelusta), milloin ohjataan ja minkälaisia asiakkaita.
3. Tarve **tiivimmälle yhteistyölle toisten TYP-verkoston kanssa**, hyvien käytäntöjen ja tiedon jakamiselle. Kaivataan foorumia, jossa vaihdella ajatuksia.
4. TYP-toiminnan **verkostojohtaminen** kaipaa **selkeyttä, resursointia ja vastuunjako** eri organisaatioiden välillä.
5. Kaivataan tehokkaampia ja yhtenäisiä **keinoja tiedon vaihdolle ja kirjaamiselle**.

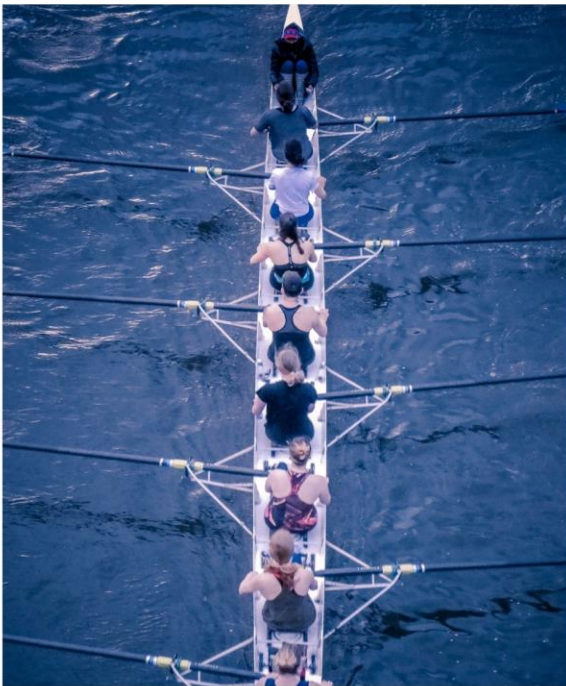
“Pitää olla joustavampi asiakkaan palvelutarpeisiin pohjautuen. Yhteinen tavoite pitää olla kirkkaampi ja kaikki puhaltavat samaan hiileen. Etuus oltava asiakkaalla palvelutarpeen mukainen.”

TYP-toimintamallin vahvuudet

Kuvatut vahvuudet heijastavat ihannetilaa, eivätkä ne tällä hetkellä kaikki toteudu TYP-verkostoissa.

- **Monialainen yhteistyö ja verkostomainen työote**, jossa eri asiantuntijat yhdistävät osaamisensa mahdollistamaan asiakkaalle kokonaisvaltaista palvelua.
- **Yhteinen tietojärjestelmä** (TYPPI-järjestelmä), joka mahdollistaa tiedonvaihdon eri toimijoiden välissä ja näin parantaa asiakaspalvelua ja sujuvoittaa yhteistyötä.
- **Yhteistyö tuttujen, paikallisten yhteistyökumppaneiden kanssa** pidetään vahvuutena etenkin pienillä paikkakunnilla.
- TYP-toiminta perustuu **omaan lainsäädäntöön**, vahvuutena on että toimitaan lakisääteisesti.
- **Osaava ja sitoutunut henkilöstö**, johon voi luottaa. Etenkin työparityöskentelyä pidetään tärkeänä.

“Se, että voidaan olla saman katon alla ja saman pöydän ääressä takaa sen, että asiakas saa oikea-aikaista ja tarkoituksenmukaista palvelua aina.”

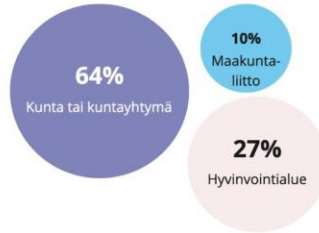


Roolin kuvaus

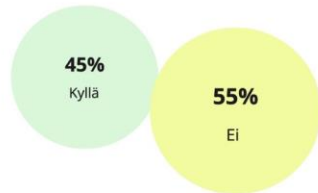
TYP-johtaja on moninainen rooli, eri alueilla erilaisia vastuita ja roolia tehdään eri aikaresurssilla. TYP-johtaja toimii verkostojohtajana, jonka tehtäviin kuuluu yhteydenpito eri toimijoiden välillä. Hän koordinoi ja kehittää TYP-palvelua sekä toimii valtakunnallisessa TYP-johtajien verkostossa. TYP-johtajalle kuuluu myös sidosryhmäyhteistyö esim kolmannen sektorin, yrityskentän ja oppilaitosten kanssa. TYP-johtaja tarkastelee resurssien kohdentumista ja antaa palautetta henkilöstölle. Hän johtaa operatiivista toimintaa ja toimii TYP-johtoryhmän esittelijänä. TYP-johtajan rooliin voi myös kuulua TYP-työn koordinointi tietyllä alueella tai organisaatiossa.

Taustatieto kyselystä: 11/295

Työnantaja



Kuntakokeilu



TYP-toimintamallin vahvuudet

- Yhteistyö ja tiedonvaihto:** Tarve velvoittavalle yhteistyölle eri viranomaisten välillä. Tärkeää on myös yhteisen asiakastietojärjestelmän ja tiedonvaihto-oikeuksien olemassaolo, jotta asiakkaan tietoja voidaan jakaa ja käsitellä tehokkaasti. Yhteisen ohjelmiston käyttöönotto on tärkeää, vaikka ohjelmistoissa on kehitettävää.
- Monialainen kumppanuus:** TYP-työn vahvuutena nähdään monialaisen kumppanuuden toteutuminen, jossa eri toimijat työskentelevät yhteisen asiakkaan hyväksi. Tämä edellyttää asiakkaan kokonaisvaltaista kohtaamista ja palvelutarpeen arviointia eri näkökulmista.
- Yhteiset toimipisteet ja toimitilat:** Yhteiset toimipisteet ja toimitilat tukevat työntekijöiden sitoutumista palveluun ja parantavat palveluiden saatavuutta, erityisesti silloin kun asiakaskunta on laaja. Tiivis työparityöskentely mahdollistaa tehokkaan työskentelyn.
- Osaava ja sitoutunut henkilöstö:** Osaava ja sitoutunut henkilöstö on keskeinen vahvuus TYP-työssä. Työllistymisen monialainen tukeminen vaatii erityisosaamista, ja henkilöstön perehdytys TYP-toimintaan on tärkeää.
- Lakisääteinen yhteistyö:** TYP-työssä korostetaan tarvetta lakisääteiseen yhteistyöhön eri toimijoiden (TE-toimisto, Kela ja hyvinvointialue), välillä. Yhteistyön tarkoituksena on varmistaa asiakkaiden palvelujen kattavuus ja koordinointi.
- Yhteinen asiakasprosessi:** Yhteiset asiakat erottaa TYP-toiminnan muista verkostomaisista yhteistyöistä. Vastuu asiakkaista ja prosessista säilyy koko ajan jaetusti näillä tahoilla.

TYP toimintamallin haasteet

- Resurssien puute ja riittämättömyys:** Useita haasteita resurssien puutteen ja riittämättömyyden vuoksi. Esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalvelujen siirtyessä hyvinvointialueen vastuulle, resurssien riittävyys ja toiminnan uudelleen organisointi ovat olleet ongelmallisia. Lisäksi lääkäriresurssien puute vaikuttaa palveluiden tarjoamiseen ja asiakaspalvelun laatuun.
- Toimijoiden roolien selkeyttämisen, yhteistyön haasteet, eri toimijoiden erilainen sitoutuminen TYP-toimintaan:** Työssä esiintyy epäselvyyttä rooleista ja vastuista. Tämä vaikeuttaa suunnitelmien tekemistä ja palveluiden tarjoamista asiakkaille. Korostuu miten eri toimijat sidotaan toimintamalliin. Tulkinvaraisuus asiakasohjauksessa ja yhteistyössä johtaa hajanaisuuteen ja palveluiden yhteensovittamisen vaikeuteen. Monialaisuuden tavoitteena oleva palvelu ei aina toteudu sujuvasti eri toimijoiden välillä.
- Asiakasprosessien, palveluiden ja järjestelmien yhteensovittamisen haasteet:** Asiakasrekisterin käytössä on kirjavuutta, mikä heijastuu palveluiden yhteensovittamiseen ja voi vaikuttaa asiakkaiden palveluihin sekä pidentää palveluprosesseja. Järjestelmät eivät ole yhteensopivia keskenään, esim URA, TYPPi ja sote-järjestelmät.
- Jatkuva toimintaympäristön muutos:** TYP-työn toimintaympäristö on muuttunut usealla tavalla lähivuosina ja uusia muutoksia on myös tulossa. Kaksi tärkeää muutosta TYP-toimintaan liittyy on hyvinvointialueiden tulo ja kuntamuutos. Organisointi ja resurssointi HVAlle vielä kesken ja työn substanssi on uutta näille työntekijöille. Kuntamuutoksen myötä käytännön asiakastyö siirtyi pois kunnan työntekijöiltä.
- Osaamisen säilyttämisen ja kehittämisen haasteet:** Asiantuntijuuden säilyttäminen ja kehittäminen haasteellista työntekijöiden liikkumisen vuoksi. Kuntakokeiluun tulee uusia työntekijöitä, joilla ei ole aiempaa työkokemusta työllisyysasioista, ja sosiaalialan ammattilaiset joutuvat ottamaan suuren vastuun työssä. Osaamisen säilyttäminen ja kehittäminen ovat tärkeitä, jotta työntekijät voivat suoriutua tehtävistään tehokkaasti.

Tarpeet

Seuraavien teemojen kautta korostetaan yhteistyön selkeyttämistä, henkilöstön osaamisen ylläpitämistä, asiakasprosessin seuranta ja kehittämistä sekä työntekijöiden sitoutumista ja roolien selkeyttämistä TYP-työssä. Lisäksi korostetaan tarvetta valtakunnallisille yhteisille käytänteille ja ohjeistukselle.

- Valtakunnalliset yhteiset lomakkeet ja toimintaohjeet:** Selkeät ja yhtenäiset lomakkeet sekä toimintaohjeet helpottaisivat ja tehostaisivat TYP-työtä. Kaivataan nykyistä enemmän ohjeistusta ja linjauksia Ministeriötasolta. Tarvitaan tarkempi määrittely sille, että kuinka pitää toimia. Myös Ministeriöiden välinen yhteistyö tärkeää.
- Yhteistyön, vastuiden ja monialaisuuden selkeyttäminen:** Kehittämistarpeena on työllistymistä edistävän monialaisen yhteispuutteellista, tarvitaan selkeämpiä vastuunjakoja ja toimintamalleja eri toimijoiden välillä. Monialaisten työllistymissuunnitelmien kehittäminen ja eri toimijoiden sitouttaminen prosessiin.
- Asiakasprosessin yhtenäistämisen ja parempi seuranta:** Tarvitaan parempaa asiakasvirran seuranta ja palveluprosessien kestojen ja sijoittumisen työelämään seuranta. Asiakasprosessin yhtenäistämisen ja työntekijäresurssien määrittely auttavat palvelun sujuvuudessa.
- Henkilöstön vaihtuvuuden ja jatkuvan perehdyttämisen väheneminen:** Usein vaihtuva henkilöstö ja riittämätön perehdyttäminen heikentävät työn laatua ja tasalaatuisuutta.
- Työntekijöiden sitoutuminen ja työroolien selkeyttäminen:** Yhteisten tilojen käyttöönotto ja kokoaikaisesti TYP-työhön keskittyvien työntekijöiden työparityöskentelyn mahdollistaminen vahvistavat työntekijöiden sitoutumista palveluun. Työkyvyn tukeminen ja voimavarakeskeinen työote ovat myös tärkeitä kehittämiskohteita.

Yhteistyö muiden kanssa

Oman verkoston sisällä:

- Pääosin sujuu hyvin. Monialainen työparityöskentely, asiakaspinnassa päivittäistä.
- Vaihtuvuus, resurssipula haasteellista eri puolilla verkostoa, etenkin TE ja sote-puolella.
- TYP-johtajan roolissa patistellaan muita.
- Yhteisiä kehittämispäiviä ja kuukausittaisia tiimipalavereja.

Laajemmassa verkostossa:

- Vaihtelee alueittain ja kuntakohtaisesti, sujuvaa paikoittain ja epäselvää paikoittain. Ei yhtä sujuvaa kun verkoston sisällä.
- Toimijaverkosto voi olla todella laaja, ja yhteys vaihtelee todella harvasta erittäin tiiviiseen.
- Yhteistyötä laajennetun verkoston kanssa kehitetään paikallistasolla. Paikallisia ja alueellisia käytänteitä pyritään kehittämään.
- Epävarmuutta yhteistyön tulevaisuudesta TE24 liittyen.

Viestintä:

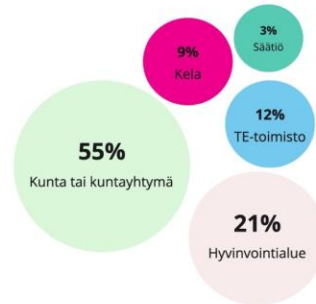
- Teams-ryhmät, sähköpostit ja turvaposti, yhteiset kokoukset yhteishenkilökäytänteet, yhteinen TYPPi-tietojärjestelmä
- Yhteisiä palavereita mm: johtotiimit, henkilöstökokoukset, ammatilliset tiimit, seurantarhyhmät, työllisyysjoryt.



Roolin kuvaus

TYP-johtoryhmän jäsenen rooli vaihtelee verkostojen välillä ja jopa verkostojen sisällä kuntien välillä. Yleisesti he ovat mukana kehittämässä TYP-toimintaa, tuomassa organisaationsa näkökulmaa asioihin sekä tarvittaessa uudelleensuuntaavat toimintaa. He osallistuvat johtoryhmän kokouksiin ja tekevät yhteistyötä muiden verkostojen kanssa, sekä seuraavat tavoitteiden toteutumista. Jotkut toimivat myös johtoryhmän puheenjohtajina tai varajäseninä. Osalla jäsenistä on esihenkilötehtäviä TYP-työntekijöiden ohjauksessa ja johtamisessa. Johtoryhmän jäsenet voivat olla edustajia Kelasta, kunnasta, hyvinvointialueilta tai työllisyyspalveluista. Heidän tehtäviinsä kuuluu myös tavoitteiden arviointia, resurssien kohdentamista ja palvelun kehittämistä. Jotkut jäsenet voivat osallistua myös asiakastyöhön tarpeen mukaan. Kuntakokeilujen ulkopuolella olevissa kunnissa kuntia edustavat usein kunnanjohtajat. Tällöin TYP-tyo saattaa olla vierasta ja kuntien edunvalvontanäkemyks on tärkeä osa työtä.

Taustatieto kyselystä: 33/295



Kuntakokeilu



TYP-toimintamallin vahvuudet

- 1. Monialainen yhteistyö ja verkostomainen työote:** Tarve tiiviille verkostotyölle, jossa eri asiantuntijat yhdistävät voimansa asiakkaan hyväksi. Kokonaisvaltainen palveluntarjonta ja toimijat sitoutuneita. Harva asiakasryhmä saa näin kokonaisvaltaista palvelua.
- 2. Yhteinen tietojärjestelmä ja tiedonvaihto:** Tarve yhteiselle tietojärjestelmälle, jossa asiakastietoja voidaan vaihtaa eri toimijoiden välillä. TYPPI-järjestelmä on ehdoton vahvuus. Tämä edistää sujuvaa yhteistyötä ja parantaa asiakaspalvelua. Tietojen kirjaamisen ja tietojenvaihdon oikeus tärkeää.
- 3. Tutut yhteistyökumppanit ja joustava yhteistyö:** Etenkin pienillä paikkakunnilla nousi esiin paikallinen yhteistyö ja hyvä yhteistyöilmapiiri, jossa toimijat tuntevat toisensa ja voivat tehokkaasti tukea asiakkaita.
- 4. Laki:** Lain olemassaolo nähdään vahvuutena.

TYP-toimintamallin haasteet

- 1. Resurssien puute / kohdentaminen:** Palveluiden ja resurssien niukkuus, sekä henkilöstöresurssien niukkuus. Tämä aiheuttaa haasteita TYP-työn toteuttamisessa ja palvelujen tarjoamisessa asiakkaille. Monialaisten palveluiden tarjoaminen on hidasta. Onko käyty kaikki työttömien terveystarkastukset? B-lausunnot saatu? Työkyvyttömyyseläkkeiden hylkyprosentit pienempiä silloin kun terveystarkastukset tehty. Kaikkien osaamisen hyödyntäminen tärkeää. Vaatii aikaa ja resurssia. Nyt haetaan lyhyitä voittoja, ei nähdä pitkäaikaisia hyötyjä.
- 2. Ohjauksen ja seurannan puute:** Löysätkö omistajuus ja verkostojen autonomia, mikä johtaa vähäiseen seurantaan ja tarkkailuun siitä, mitä toimintamallilla saadaan aikaan. Tiedonpuute ja tietojenjakamisen puute vaikeuttavat myös työn suunnittelua ja asiakastyötä.
- 3. Hyvinvointialueiden perustamiseen liittyvät epäselvyydet:** Hyvinvointialueiden aloittamisen jälkeen TYP-toiminnan toteuttaminen siirrettiin kuntakokeilualueiden ulkopuolisissa kunnissa hyvinvointialueen sosiaalityöntekijöille. Uuden oppiminen ja niukat resurssit tähän.
- 4. Vastuun ja roolituksen epäselvyys:** Työnjako ja vastuut TYP-työssä ovat toisinaan epäselviä. Ei tunneta riittävästi toisen TYP-kumppanin tekemää työtä, ja yhteinen kartoitusjakso on aiheuttanut haasteita. Kaikki eivät jaa ymmärrystä TYPin vaikuttavuudesta.
- 5. Yhteisen näkemyksen puute ja erilaiset käytännöt:** Organisaatioiden välillä ei ole yhteistä näkemystä TYP:n tavoitteista, prosesseista ja rooleista. Eri alueilla ja toimijoilla on erilaisia käytäntöjä ja toimintamalleja, mikä vaikeuttaa yhteistyötä ja tiedonjakamista.
- 6. Alueelliset erot ja etäisyydet:** Alueelliset erot asiakkaiden palveluissa ja paikoittain pitkät etäisyydet tuovat omat haasteensa TYP-toimintaan. Joillakin alueilla palvelut etenevät hitaasti, kun taas toisissa etenevät nopeammin. Eri alueilla erilaisia toimintamalleja vaikka laki sama.
- 7. Yhteisen asiakasjärjestelmän puuttuminen:** Tällä hetkellä kuntakokeilun ulkopuolella olevat kunnat eivät pääse TYPPiin.
- 8. Asiakaspolun ja poisohjauksen epäselvyys:** Pitäisi olla polku rakennettu niin, että keskusteltaisi vielä ennen asiakkaan ulos ohjaamista TYPIstä. Osatyökykyisten palveluita vielä mietittävä. Alueille tarvitaan paremmin tietoa siitä, missä ongelmat asiakasohjauksessa ovat. TYP-asiakkailla ei jatkopolkua, kaikki eivät saa TYPIstä apua ja joutuvat pois. Tarvitaan myös mekanismeja ennaltaehkäisylle, jotta niin monelle ei synny tarvetta TYPIlle.

Tarpeet

- 1. Resurssipula ja henkilöstön vaihtuvuus:** Käytettävä työpanos tulisi turvata tasapuolisesti koko TYP-verkoston alueelle, tällä hetkellä paljon hajontaa. Etenkin sote-puolen resurssipula mainittu, kaivataan mukaan voimakkaammin.
- 2. Asiakslähtöisyys ja palveluiden kohdentaminen:** TYP-tietouden lisääminen ja asiakkaiden oikein ohjaus TYP-palveluiden piiriin. Asiakkaalle tarpeenmukaisen tuen tarjoaminen edellyttäisi tiukkojen kriteereiden poistoa.
- 3. Johtamisen selkeys ja resursointi:** TYP-toiminnan johtaminen kaipaa selkeyttä, resursointia ja vastuunjakoja eri organisaatioiden välillä.
- 4. Yhteistyön ja tiedonvaihdon kehittäminen:** Kaivataan selkeämpiä toimintatapoja, yhtenäisiä viestintävälineitä ja tehokkaampia keinoja verkostotyöhön. Tavoitteena on parantaa tiedonkulun sujuvuutta ja varmistaa asianmukainen yhteistyö eri toimijoiden välillä. TYPPI-järjestelmää jatkokehittävää.
- 5. Yhdenmukainen vaikuttavuuden seuranta ja mittaristo:** Kokonaisnäkemys puuttuu tällä hetkellä, tarvitaan yhteistä vaikuttavuuden seurantaa ja benchmarkkausta.
- 6. Yhtenäiset toimintatavat ja palveluprosessit:** Selkeämmät ja yhtenäiset toimintatavat parantaisivat palveluiden saatavuutta ja asiakaskokemusta.
- 7. Kuntien väliset erot:** Yhdenmukaistaminen tärkeää - riippuen onko mukana kuntakokeilussa vai ei, erilaiset resurssit TYP-työlle.

Yhteistyö muiden kanssa

Oman verkoston sisällä:

- Vaihtelevasti - useat sanoivat, että yhteistyö toimii hyvin ja on yhteinen tahtotila, toiset taas ettei toimi lainkaan. Kuitenkin oman verkoston sisällä yhteistyö toimii paremmin.
- Johtoryhmätyö, kehittämisryhmät, yhteiset palaverit TYP-työntekijöiden kanssa, käytännönläheinen asiakasyhteistyö.
- Parhaimmillaan yhteistyö toteutuu: tehdään yhdessä kartoitus ja monialainen työllistymistä edistävä toimintasuunnitelma.
- Verkostojen muutokset johtaneet toisinaan vaikeuksiin osallistua. Esim. HVA myötä kunnilla voi olla vaikeuksia osallistua.

Laajemmassa verkostossa:

- Ei yhtä tiivistä, toimintamallit puuttuvat.
- Pienemmissä kunnissa tiiviimpi yhteistyö. Verkostoissa, joissa on mukana kuntakokeilukuntia, kunnat hyvin mukana.

Viestintä:

- Viestintäkanavat: sähköposti ja sähköpostilistat, puhelin, TYPPI-järjestelmä, Teams-ryhmät ja yhteiset palaverit.
- Välittäjärooli: TYP-johtoryhmä ja TYP-johtajat toimivat linkkinä eri osapuolten välillä ja varmistavat tiedonkulun.
- Viestinnän haasteet: Tiedonkulun ongelmat asiakastyötä tekevien välillä ja palvelun henkilöityminen, mikä vaikeuttaa viestintää poissaoltilanteissa.

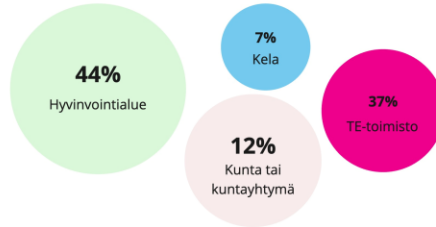


Roolin kuvaus

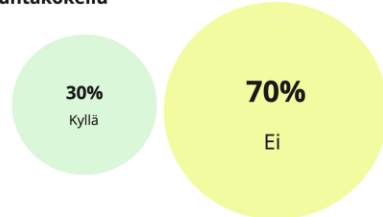
TYP-asiakastyötä tekevät ovat moniammatillinen työryhmä Kelasta, hyvinvointialueilta, kunnista ja TE-toimistosta. Asiantuntijoita (tai omavalmentajia kuntakokeilussa) on useanlaisia, kuten palvelunohjaajia, sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisia työkyvykkökoordinaattoreita, TE-toimiston asiantuntijoita ja Kelan kuntoutuksen asiantuntijoita. Työryhmän tavoitteena on asiakkaiden kokonaistilanteen kartoittaminen, työllistymisvaihtoehtojen selvittäminen ja tukeminen työelämään palaamisessa. Tehtävänään on mm. koordinoita, johtaa ja toteuttaa asiakasprosesseja, tarjota työllistymistä edistäviä palveluita, ohjata asiakkaita sosiaali- ja terveyspalveluihin sekä Kelan kuntoutuspalveluihin. Työryhmä tekee yhteistyötä verkostojen kanssa ja osallistuu suunnitelmien päivitykseen. TYP-asiakastyötä tekevien rooli on myös nostaa asiakkaita kartoitettavaksi palvelutarvearvion ja tarjota heille työllistymisen tukea. Työryhmässä on myös työllisyyspalveluiden edustajia, jotka vastaavat työnhakuun liittyvien asioiden päivityksestä ja asiakasohjauksesta.

Taustatieto kyselystä: 211/295

Työnantaja



Kuntakokeilu



TYP- toiminnan vahvuudet

- Moniammatillinen yhteistyö ja vankka asiantuntijuus monelta alalta**
Moniammatillisessa yhteistyössä eri toimijat, kuten sosiaalityöntekijät, TE-toimiston virkailijat, Kelan työntekijät ja terveydenhuolto, tekevät yhteistyötä asiakkaiden hyväksi. Tämä mahdollistaa kokonaisvaltaisen palvelutarpeen arvioinnin ja asiakkaan tarpeisiin räätälöityjen palveluiden tarjoamisen.
- Avoin ilmapiiri, luottamus ja hyvä yhteistyö.** Työparityöskentely tärkeää. Tiedon jakaminen, keskinäinen vuorovaikutus kollegoiden kesken ja luottamus työryhmään. Tiimin jäsenen tietäminen toistensa työtehtävistä edistää sujuvaa yhteistyötä ja mahdollistaa asiakkaiden palveluiden paremman koordinoimisen.
- Yhteistyö paikallisten toimijoiden kanssa** Yhteistyöllä paikallisten kumppaneiden, kuten terveydenhuollon, sosiaalitoimen ja muiden verkostotahojen, kanssa pyritään tarjoamaan asiakkaille parasta mahdollista palvelua. TYP-toiminnassa paikallisuus on tärkeä tekijä. Tavoitteena on tarjota asiakkaille paikallisia palveluja ja huomioida alueelliset tarpeet.
- Asiakaslähtöinen työote, asiakas keskiossa.** Esimerkiksi tapaamiset saman pöydän ääressä, jossa eri toimijat ovat läsnä ja asiakas voi saada tarvitsemansa palvelut yhdellä kertaa. Inhimillisuus, pystytään yhteistyössä kohtaamaan haastavia tilanteita asiakkailta
- Yhteinen tietovaranto.** Jonne asiakastietoja voidaan kirjata ja niitä hyödyntää asiakastyössä. Tietojen siirtomahdollisuus kun asiakas muuttaa pois alueelta.
- Joustavuus, ei niin byrokraattista toimintaa:** TYP-toiminnassa pyritään välttämään liiallista byrokraatia ja tukemaan joustavuutta. Tämä auttaa varmistamaan, että palvelut voidaan tarjota nopeasti ja asiakaslähtöisesti.
- Toiminnan nopeus.** TYP-yhteistyön kautta pystyy tekemään nopeita päätöksiä, olla yhteydessä eri tahoihin ja saada keskusteltua asiakkaan asioista. Nopeat vastaukset ja nopeat ratkaisut.
- Lain olemassaolo** koetaan vahvuuteena.

TYP-toiminnan haasteet

- Resurssien puute:** vaikeuttaa asiakastyötä, yhteisten toimintamallien kehittämistä, perehdytystä, suunnitelmien päivittämistä ja tiedon välittämistä (erityisesti terveyspalvelujen resurssipula)
- Tietojärjestelmät ja tiedon kulku:** Eri työllisyyspalveluissa käytettävien tietojärjestelmien kirjaaminen ja käytännöt vaihtelevat, mikä vaikeuttaa tiedonkulun ja yhteistyön sujuvuutta. Järjestelmien käyttö ja ohjeistus koetaan haasteellisiksi ja tiedot joudutaan kirjoittamaan tuplasti
- Asiakastyön hitaus ja asiakkuuksien pitkittyminen:** Asiakkuuksien eteneminen on hidasta johtuen resurssien puutteesta tai järjestelmien haasteista. Asiakkaat eivät saa tarvittavia palveluja oikea-aikaisesti, mikä hidastaa asiakkaan edun mukaista etenemistä. Vaikeaa ymmärtää koska katsotaan monialaisen palvelutarpeen päättyvän.
- Ohjeistusten ja linjauksen haasteet:** Epäselvät ja vaihtuvat ohjeistukset sekä laajat yleiset linjaukset vaikeuttavat asiakastyötä, sillä ne eivät sovi yhteen asiakastyön tarpeiden kanssa. Tämä aiheuttaa haasteita työn suunnittelulle ja toteutukselle.
- Työntekijöiden vaihtuvuus, osaaminen ja perehdytys:** TYP-työssä koetaan haasteita työntekijöiden vaihtuvuuden ja osaamisen suhteen. Työparin puuttuminen ja osavien työparien löytäminen vaikeuttavat TYP-työskentelyä. Uuden työntekijän perehdytys koetaan niukaksi
- Asiakasohjautuvuus:** Eri näkemys siitä minkälaisia asiakkaita tulisi ohjata palveluun (esim. mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden kohdalla), ohjauksen oikeanaikaisuudesta ja asiakkuuden päättymisestä. Jos kovin varhain ohjataan TYPiin, vaikuttavuus pienenee, asiakkaan voimavarat pitää ottaa huomioon.
- Työn henkinen kuormittavuus** ja sen purkaminen. Asiakastilanteet voivat olla hyvin haastavia henkisesti. Riittämättömyyden tunnetta saa kokea monesti, kun on usein ainoa kosketus mikä asiakkaalla on oikeaan maailmaan eikä resurssija TYP-työlle riitä
- Yhteistyön haasteet:** Yhteistyö eri toimijoiden välillä ontuu, tarve yhteisten toimintatapojen kehittämislle. Sitoutumattomuutta ja motivaation puutetta esiintyy joillakin toimijoilla. TYP-verkoston yhteistyötä ja verkostojohtamista on vaikea kehittää.
- Roolien ja vastuiden epäselvyys** vaikeuttaa asiakastyötä ja päätöksentekoa.
- Yhdenvertinen palvelu TYP-asiakkaalle** vaikea toteuttaa, koska eri kunnissa tuotetaan eri palveluja.

TYP-toiminnan kehittämistarpeet

- Asiakastiedon siirto ja päivittäinen kirjaaminen** tarvitsevat parannusta. Asiakastietojärjestelmän puutteellinen käyttö aiheuttaa haasteita. Työtä helpottaisi, jos TYPPI keskuskelistisi toimijoiden omien järjestelmien kanssa (esim. URA:n kanssa)
- Yhteistyö toisten TYP-verkostojen kanssa, roolien kirkastaminen ja hyvien käytäntöjen jakaminen, toisilta oppiminen:** Tarve tiiviimmälle yhteistyölle toisten TYP-verkostojen kanssa ja hyvien käytäntöjen jakamiselle. Kaivataan foorumia, jossa vaihdella ajatuksia
- Asiakastyö ja ohjaus:** Toimijat kaipaavat selkeämmät ohjeistukset asiakkaiden ohjaamisesta TYP-palveluun, milloin ohjataan ja minkälaisia asiakkaita
- Työn organisointi, tiedottaminen ja tapaamiset:** Toiminnan kehittämiseksi kaivataan parempaa tiedottamista ja tehokkaampaa tapaamisten sopimista eri toimijoiden välillä. Toisaalta, turhat pakolliset palaverit eivät anna tarpeeksi aikaa asiakastyölle eikä muiden tarpeellisten palaverien järjestämiselle
- Kaivataan lisää resursseja** ja niiden parempaa suuntamista. Tarve on suuri etenkin terveydenhuollon kohdalla
- Prosessien dokumentointi,** selkeä prosessikuvaus miten edetään. Kuntakokeilussa sitä ei ole.
- Verkoston johtamisen** kehittäminen on tärkeä ja tarpeellinen

Yhteistyö muiden kanssa

Oman verkoston sisältö:

- Pääosin hyvin toimiva verkostoyhteistyö eri organisaatioiden ja toimijoiden välillä. Yhteistyön kautta saadaan tarvittavat palvelut asiakkaille sujuvasti ja yhteistyössä etsitään parhaita ratkaisuja asiakkaiden tilanteisiin. Verkostopalaverit ja säännölliset tapaamiset ovat osa tätä yhteistyötä.
- Työntekijöiden vahva ammattitaito ja osaaminen edistävät yhteistyön sujuvuutta ja asiakkaiden tarpeiden huomiointia
- Toisaalta, joissakin kunnissa verkostoyhteistyö toimii hyvin, kun taas toisissa kunnissa yhteistyötä ei tehdä lainkaan tai tarvittavia toimijoita puuttuu. Tämä voi aiheuttaa asiakkaille epäoikeudenmukaisuutta ja haasteita palveluiden saamisessa.
- Työntekijäresurssien riittämättömyys, osalla työntekijöistä on suuri työamäärä

Laajemmassa verkostossa:

- Yhteistyön puutteet: Työnjako ei ole aina selvä, tieto ei vaihdu jouhevasti, eikä verkostotyö toimi aitojen verkostojen muodostamisen ja yhteistyön puutteen vuoksi. TYP-toimintaa tulisi kehittää erityisesti verkostoyhteistyön, tiedon jakamisen ja työnjaon osalta.
- Verkostotyön toteutus vaihtelee eri toimijoiden välillä.

Viestintä:

- Sähköpostitse, puhelimitse, Skype, Teams, TYPPI-järjestelmä
- Viestintä eri toimijoiden välillä voi aiheuttaa haasteita johtuen mm. ajantasaisen yhteystietojen puuttumisesta, kiireestä, tiedonkulun hitaudesta ja viesteihin vastaamatta jättämisestä.
- Toisaalta, koetaan, että viestintä toimii hyvin oman verkoston sisällä, eteenkin kun toimijat ovat fyysisesti samassa toimipisteessä
- TYPPI-järjestelmä on hyödyllinen viestintätyökalu verkoston sisällä. Kuitenkin, järjestelmä ei ole käytössä kaikissa organisaatioissa ja sen käyttö vaihtelee toimijoiden välillä.
- Tietosuojalaki hidastaa tiedon kulkua ja saantia.

Yhteenveto TYP-toimintaan liittyvistä väittämistä

Suurimmalle osalle kyselyyn vastanneista TYP-toimijoista on selkeää koska asiakas ohjataan TYP-palveluiden piiriin ja koska asiakas ohjataan sieltä eteenpäin.

Tulosten mukaan suurin osa tietää mitä muut TYP-toimijat verkostossa tekevät ja saavat riittävästi tukea TYP-työhön liittyen.

Vertaiskehittämistä TYP-verkostojen välillä tehdään tällä hetkellä hyvin vähän.

■ Täysin samaa mieltä ■ Samaa mieltä ■ Ei samaa eikä eri mieltä ■ Eri mieltä ■ Täysin eri mieltä

Minulle on selkeää, koska asiakas ohjataan TYP-palveluiden piiriin

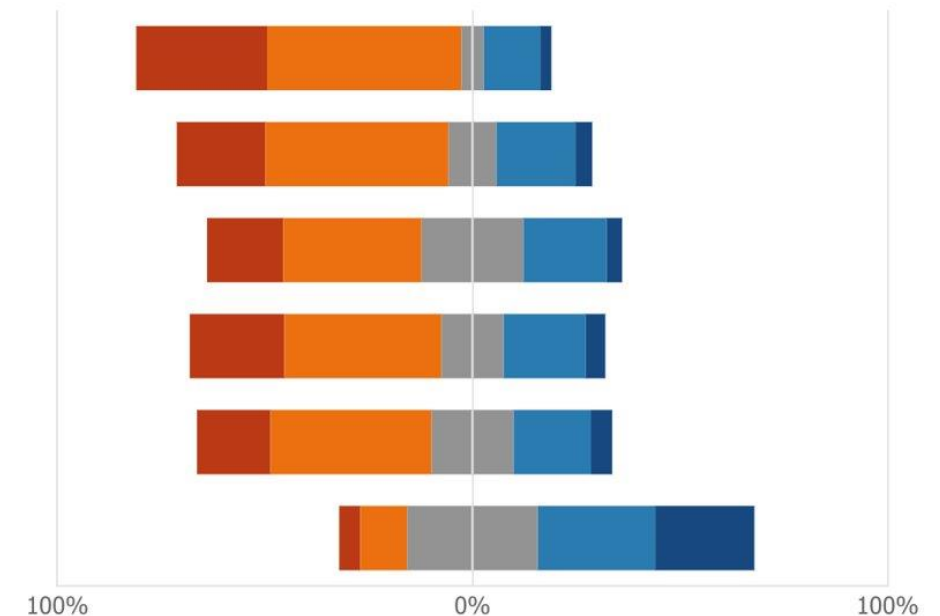
Minulle on selkeää, koska asiakas ohjataan eteenpäin TYP-toiminnasta

Oman TYP-verkostomme sisäinen yhteistyö on sujuvaa

Minulle on selkeää mitä muut oman TYP-verkostoni toimijat tekevät TYP-toimintamallissa

Saan tarvitsemaani tukea TYP-työhön liittyen

Teemme vertaiskehittämistä eri TYP-verkostojen välillä



TYP-toiminnan kuvailu adjektiivein

Ryhmähaastatteluissa pyydettiin osallistujia kuvailemaan TYP-toimintaa adjektiivein.

Adjektiiveissa näkyy sama mitä keskusteluista huokui – TYP-toiminta nähdään hienona asiana, jossa kuitenkin on kehittämisen varaa.



Johtoryhmä, vaikuttavuus ja tuki

TYP-johtoryhmien kokoonpano

Kyselyssä kartoitettiin vastaajien ymmärrystä siitä, keitä kuuluu omaan TYP-verkoston johtoryhmään. Eri nimikkeiden suuri määrä kuvastaa sitä, että TYP-johtoryhmien kokoonpano vaihtelee suuresti eri verkostojen välillä. Suurin osa vastaajista ei tiedä keitä TYP-johtoryhmään kuuluu, vaan osaavat kuvailla TYP-johtoryhmän kokoonpanoa ainoastaan yleisellä tasolla ja kertoa minkä organisaation jäseniä tähän kuuluu, mutta ei nimetä tiettyjä nimikkeitä.

Johtoryhmissä vaikuttavien nimikkeitä:

- Hyvinvointialueet:

- Alue-esihenkilö
- Sektorijohtaja
- Aikuissosiaalityön päällikkö
- Kuntouttavan työtoiminnan esimies
- Terveystoiminta
- Ohjaaja
- Sosiaalityöntekijä
- Aikuissosiaalityön päällikkö
- Aikuissosiaalityön johtaja
- Työikäisten sektorin sektorijohtaja
- Palvelujohtaja
- Johtava sosiaalityöntekijä
- Sosiaalijohtaja
- Perheiden ja työikäisten palveluiden johtaja
- Toiminta- ja työkyvyntuen johtaja
- Terveystoiminta
- Sosiaalipalveluiden päällikkö

- Työikäisten palvelujen integraatiopäällikkö
- Työllisyyttä tukevien sosiaalipalveluiden päällikkö
- Hoitotyön esimies
- Palvelu- ja vastuualuejohtaja
- Koordinoiva osastonhoitaja

- Kunnat:

- TYP-johtaja
- Johtava TYP-asiantuntija
- Työllisyysasiantuntijat
- Työllisyysohjaajat
- Työllisyyskoordinaattori
- Työllisyyspäällikkö
- Työllisyysjohtaja
- Työllisyyspalveluiden johtaja
- Työkykyä tukevien palveluiden johtaja
- Kunnanjohtaja

- Hallintojohtaja
- Talusjohtaja
- Kuntakokeilun vetäjä
- TE24 projektipäällikkö
- Oppilaitoksen rehtori
- Kehittämispäällikkö
- Hyvinvointijohtaja

- TE-toimistot:

- Palvelupäällikkö
- Toimistonjohtaja
- Palvelujohtaja
- Työllisyyspalveluiden esimies
- Johtaja
- Palvelujohtaja
- Palvelupäällikkö
- Palveluvastaava

- Johtava asiantuntija monialaiset palvelut
- Rekrytointi- ja urapalveluiden palvelujohtaja
- Toimialajohtaja

- Kela:

- Tiimipäällikkö
- Keskuksen päällikkö
- Esimies
- Aluejohtaja
- Etuuskäsittelypäällikkö
- Ratkaisukeskuksen johtaja
- Päällikkö
- Ryhmäpäällikkö

- Muut:

- ELY-keskukset
- Lapin liitto

TYP-johtoryhmien kuvaus

Kyselyssä pyydettiin kuvaamaan TYP-johtoryhmän toimintaa, sen vahvuuksia ja haasteita.

TYP-johtoryhmien tehtävät ja vastuualueet:

- Kokoukset, 1-5 kertaa vuodessa.
- Asettaa tavoitteet TYP-toiminnalle, seuraa tavoitteiden toteutumista.
- Seuraa taloutta ja toimintaa.
- Laativat ja käsittelevät toimintasuunnitelmia, budjetteja, hankintoja, koulutuksia, tilastotietoja.
- Käsittelevät henkilöstövaihdoksia ja työllisyysalueen valmistelua.
- Sparraus- ja informaatiofoorumi, tiedonvaihto, tiedotus.
- Arvioivat työllisysohjelman toimivuutta alueella.
- Osallistuvat alueelliseen kehittämistyöhön ja koordinointiin.
- Verkostoituvat ja kehittävät verkostoja

TYP-johtoryhmätyön suurimmat vahvuudet:

- **Säännöllisyys ja jatkuvuus:** Useimmat jäsenet toimineet johtoryhmässä pitkään, säännölliset kokoontumiset, pysyy perillä kokonaisuudesta.
- **Monialainen ja kattava edustus:** Eri organisaatioiden edustajat, laaja asiantuntemus, eri tahojen osalta kattava edustus, yhteiset asiakkaat, yhteistyö muiden toimijoiden kanssa.
- **Hyvä vuorovaikutus ja keskustelukulttuuri:** Keskusteleva kokoonpano, avoin ilmapiiri, toimiva vuoropuhelu.
- **Sitoutuminen ja aktiivisuus:** Sitoutunut johtoryhmän jäsenistö, aktiivinen osallistuminen kokouksiin, toiminnan seuranta aktiivista.
- **Tiedonkulku ja tiedon jakaminen:** Tieto kulkee, tiedon jakaminen eri tahoille hyödyllistä, tiedottaminen ja kuulumisten vaihto keskeisiä osia toimintaa.
- **Puheenjohtajuus ja johtoryhmän koordinointi:** Vahva puheenjohtajuus, johtoryhmän koordinointi ammattimaista. Johtoryhmän puheenjohtajan sitoutuminen on ratkaisevaa toiminnalle.
- **Alueellinen tuntemus ja fokus:** Toiminta-alue tuttu osallistujille, rajattu toiminta-alue, jolloin parhaiten tiedetään alueen haasteet ja mahdollisuudet.

TYP-johtoryhmätyön suurimmat haasteet:

- **Ajankäyttö ja kaukaisuus kenttätyöstä,** kentän osaamisen mukaanotto. Oleellista löytää tasapaino - tärkeä olla korkeamman tason alueellinen ymmärrys ja ymmärtää asiakasrajapintaa.
- Johtoryhmien jäsenten **suuri vaihtuvuus** ja **osallistumatta jääneet kunnat.**
- **Haasteet lainsäädännössä ja tietojärjestelmissä,** joiden vuoksi toiminta on monen eri tahon määriteltävissä.
- Työn ja kehittämisen haasteet **oman työajan niukkuuden** vuoksi sekä **jatkuvasti muuttuva lainsäädäntö.**
- **Vaihtuva puheenjohtajuus** ja puutteellinen osallistuminen keskusteluun.
- Johtoryhmän **aktiivisuuden puute ja sitoutumattomuus, tiedonkulun puutteet** työyhteisössä.
- Osin johtoryhmissä **vähäinen tieto ja osaaminen** TYP-toiminnasta.
- Kuntien **edunvalvonta** olisi tärkeää erottaa TYP-toiminnasta.
- Taustalla olevien **vastuuministeriöiden tulisi tukea** verkostoja parantamaan TYP-toimintaa.

Vaikuttavuus

Tietoa TYP-toiminnasta ja sen vaikuttavuudesta kerätään seuraavin tavoin:

- **Tilastot:** Tilastojen avulla seurataan asiakasmääriä, asiakkuuksien kestoa, asiakkaiden siirtymistä palvelusta toiseen ja muita relevantteja tunnuslukuja. Tilastoja kerätään esimerkiksi TYPPI-järjestelmän, URA-järjestelmän, TE- ja sote-palveluiden järjestelmien kautta.
- **Keskustelut ja palaverit:** TYP-työntekijät keskustelevat asiakkaan kanssa, ja näistä keskusteluista saadaan tietoa vaikuttavuudesta. Lisäksi järjestetään palavereita, joissa käydään läpi tilastoja, vertailuja ja hyviä käytänteitä.
- **Asiakaspalautteet ja kyselyt:** Kyselyjä tehdään satunnaisesti tai säännöllisesti TYP-asiantuntijoille ja asiakkaille. Asiakastapaamiset kirjataan Sosiaali-Efficaan ja omaan Excel-taulukkoon. Lisäksi asiakkailta pyydetään palautetta ja kokemuksia TYP-palveluista.
- **Segmentointi:** Asiakkaat segmentoidaan tukitarpeiden perusteella, ja segmentointiin perustuvaa tietoa käytetään vaikuttavuuden arvioinnissa.
- **Johtoryhmä ja johto:** TYP-johtaja ja johtoryhmä keräävät tietoa ja raportoivat johtoryhmälle. Tulostavoitteiden toteutumista seurataan, ja johto seuraa tavoitteiden saavuttamista.
- **Muut tavat:** Kuntoutuspäätösten määrän ja yhteydenottojen määrän seuranta, työkuorman selvitykset, haastattelut, tietojärjestelmän merkinnät, ja organisaation sisäiset tiedonkeruutavat.

145 hlö, eli 49 %
vastaajista ei tiedä
kuinka TYP-toiminnan
vaikuttavuustietoa
kerätään

19 sanoo, että ei kerätä
tietoa TYP-toiminnan
vaikuttavuudesta

10 sanoo, että kerättyä
tietoa TYP-toiminnan
vaikuttavuudesta ei
hyödynnetä mitenkään

Vaikuttavuustiedon hyödyntäminen

TYP-vaikuttavuustietoa hyödynnetään seuraavin tavoin:

- Raportoinnin käyttäminen toiminnan ohjauksen välineenä (4 kertaa vuodessa).
- Esitetään TYP-kokouksissa 1-2 x vuodessa ja keskustellaan yhteisissä palaverissa.
- Julkaistaan kaikkien nähtävillä ajanmukaista ja hyödyllistä tilastoa, jonka perusteella tehdään jatkopäätöksiä toiminnasta.
- Tiedon perusteella arvioidaan ja kohdennetaan resurssien tarvetta.
- Kehitetään toimintaa ja viedään asioita yhteistyökumppaneille.
- Tiedolla osoitetaan TYP-toiminnan hyötyä asiakkaalle ja näytetään minkälaisia asiakkaita meillä on ja mitä palveluita heidän kanssaan käytetään.
- Käydään läpi tilastotietoa ja analysoidaan sitä, jaetaan johtoryhmälle tilastoja ja käsitellään niitä.

Vaikuttavuuteen liittyvät haasteet

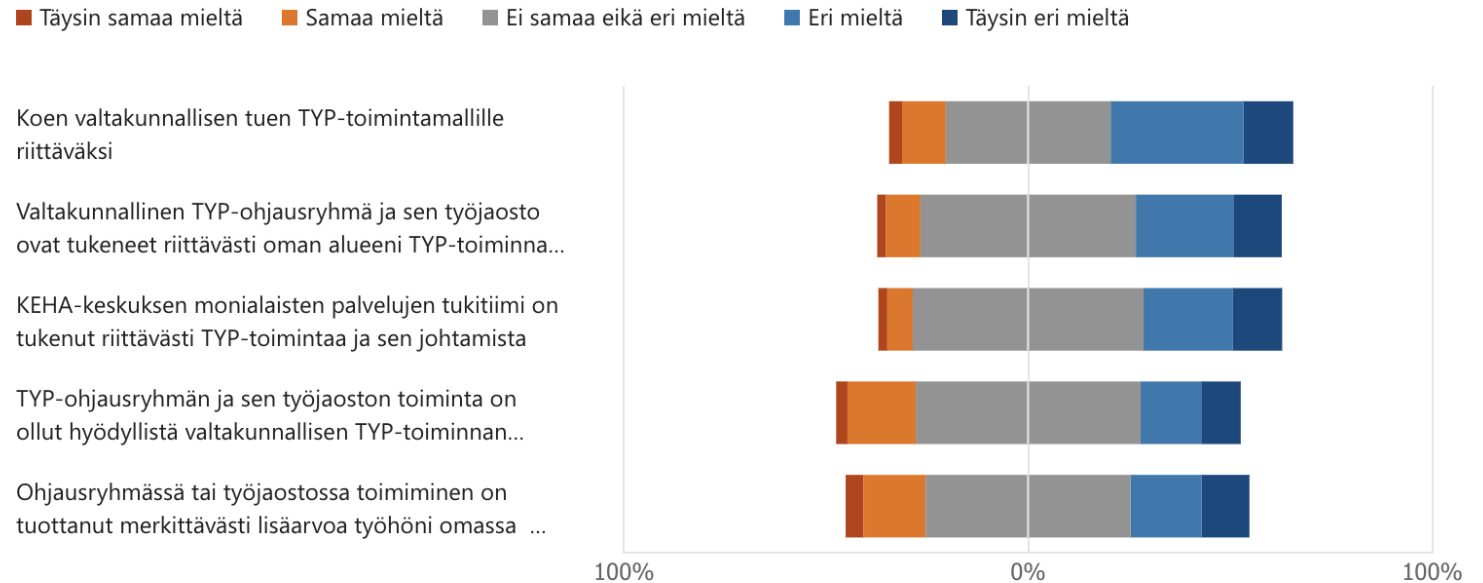
- **Olemassa olevat järjestelmät eivät tue vaikuttavuuden mittaamista. Suurin osa kerätystä tiedosta on määrällistä tietoa, laadullinen tieto puuttuu.**
 - TYPPI-järjestelmä, on ainoa yhteinen tietojärjestelmä, jonka varaan vaikuttavuuden seurannan voisi rakentaa. Nyt järjestelmä ei siihen taivu.
 - Useita eri päällekkäisiä järjestelmiä käytössä.
 - Tilastot tulevat yleensä ELYn tai TE-toimiston järjestelmistä ja niillä mitataan lähinnä aktivointia ja asiakkaan työllistymistä.
 - Puutteellinen tieto kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden etenemistä (TYPPI ei taivu)
 - TYPPI-ohjelmalla on ylipäänsä aika heikko tilastolliset mahdollisuudet, esim. asiakasmäärät/vuosi ei saada ulos.
- **Valtakunnallisen ohjeistuksen puute aiheuttaa haasteita**
 - Eri TYP-verkostoissa tilastoidaan eri tavalla, joten tilastot eivät keskenään vertailukelpoisia.
 - Valtakunnallinen TYP-tilasto tuli yllätyksenä kaikille TYP-johtajille.
 - TYP-johtajat päättävät keskenään, eikä viesti aina välity kaikkiin verkostoihin. Esim. Päättymisprosessiin liittyen sovittiin, että päättymissyys ei valita koskaan "Monialaisen tuen tarve päättyy", sillä se ei kerro oikeaa syytä.
- **Yhteisten mittareiden puute vaikeuttaa TYP-toiminnan vaikuttavuuden seuraamista.**
 - Polkumittaukseen ei ole olemassa suoraa välinettä. Ymmärrystä asiakkaan prosessin etenemisestä ei siis ole.
 - Ilman kattavaa lähtötilanteen dokumentointia ei muutosta saada näkyväksi.
 - Asiakkaan elämänhallinnan paranemiseen tai työkyvyn kohentumiseen ei ole järkeviä mittareita.

Yhteenveto TYP-toiminnan tukeen liittymistä väittämistä

Kokonaistilannetta tarkasteltaessa kyselyssä tuen tarve ei koettu olevan riittävällä tasolla. Myös haastatteluissa korostui, että kaikki ryhmät kaipaavat lisätukea ja ohjeistusta TYP-työhön.

Suurin osa vastauksista kaikissa kyselyn väittämissä sijoittuu “ei samaa eikä eri mieltä” vastaukseen. Väittämissä korostuu etenkin asiakastyötä tekevien, TYP-johtoryhmän ja TYP-kumppaneiden tarve lisätuelle.

Seuraavilla sivuilla jaottelua eri vastaajaroolien perusteella.



Väittämät rooleittain 1/2

“Koen valtakunnallisen tuen TYP-toimintamallille riittäväksi”, “Valtakunnallinen TYP-ohjausryhmä ja sen työjaosto ovat tukeneet riittävästi oman alueeni TYP-toiminnan suunnittelua ja johtamista” ja “KEHA-keskuksen monialaisten palvelujen tukitiimi on tukenut riittävästi TYP-toimintaa ja sen johtamista

- Myös roolin perusteella eriteltynä, datasta nousee lisatarve tuelle eri tahoilta. Etenkin asiakastyötä tekevien, johtoryhmän jäsenten ja yhteistyökumppaneiden parissa tuen tarve on huomattavaa.
- TYP-johtajien ja Valtakunnallisen TYP-ohjausryhmän tai -työjaoston jäsenten tai varajäsenten joukossa vastaukset jakoutuivat hyvin tasaisesti tuen riittävyyden suhteen – noin puolet olivat sitä mieltä, että tukea on riittävästi ja noin puolet sitä mieltä, ettei ole.
- KEHA-keskuksen monialaisen palvelujen tukitiimi nousee edukseen TYP-johtajien tukemiseen liittyen.

Koen valtakunnallisen tuen TYP-toimintamallille riittäväksi	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
TYP-asiakastyötä tekevä asiantuntija	30	68	76	20	9
TYP-johtaja		5	2	4	
TYP-johtoryhmän jäsen	3	8	17	4	
TYP-verkoston yhteistyökumppani	1	9	14	1	
Valtakunnallisen TYP-ohjausryhmän tai -työjaoston jäsen tai varajäsen		1	4	1	
Valtakunnallinen TYP-ohjausryhmä ja sen työjaosto ovat tukeneet riittävästi oman alueeni TYP-toiminnan suunnittelua ja johtamista	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
TYP-asiakastyötä tekevä asiantuntija	29	51	100	15	5
TYP-johtaja	1	3	4	2	1
TYP-johtoryhmän jäsen	1	9	17	5	
TYP-verkoston yhteistyökumppani	1	3	20		
Valtakunnallisen TYP-ohjausryhmän tai -työjaoston jäsen tai varajäsen			4	1	

KEHA-keskuksen monialaisten palvelujen tukitiimi on tukenut riittävästi TYP-toimintaa ja sen johtamista	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
TYP-asiakastyötä tekevä asiantuntija	28	47	107	10	5
TYP-johtaja	1	2	3	4	1
TYP-johtoryhmän jäsen	3	4	22	2	
TYP-verkoston yhteistyökumppani	1	5	17	1	
Valtakunnallisen TYP-ohjausryhmän tai -työjaoston jäsen tai varajäsen		1	4		

Väittämät rooleittain 2/2

- *“TYP-ohjausryhmän ja sen työjaoston toiminta on ollut hyödyllistä valtakunnallisen TYP-toiminnan tukemisen ja kehittämisen näkökulmasta”*
 - Useat roolit näkevät TYP-ohjausryhmän ja työjaoston toiminnan hyödylliseksi. TYP-johtajista, TYP-johtoryhmän jäsenistä ja Valtakunnallisen TYP-ohjausryhmän tai TYP-työjaoston jäsenistä tai varajäsenistä suurin osa on tätä mieltä.
 - TYP-työtä tekevät asiantuntijat ja yhteistyökumppanit eivät näe hyötyä yhtä vahvasti kuin muut roolit, vaikkakin myös heistä useat näkevät hyödyt.
- *“Ohjausryhmässä tai työjaostossa toimiminen on tuottanut merkittävästi lisäarvoa työhöni omassa organisaatiossani”*
 - Tämä väittämä oli ainoastaan tarkoitettu TYP-ohjausryhmässä ja -työjaostossa toimineille, muut vastanneet ovat mahdollisesti vastanneet TYP-työssä mukana olemisen näkökulmasta yleisesti.
 - TYP-johtajat, johtoryhmän jäsenet ja TYP-ohjausryhmässä ja -työjaostossa jäsenet tai varajäsenet olivat sitä mieltä, että tämä on tuottanut lisäarvoa omassa organisaatioissaan.

TYP-ohjausryhmän ja sen työjaoston toiminta on ollut hyödyllistä valtakunnallisen TYP-toiminnan tukemisen ja kehittämisen näkökulmasta	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
TYP-asiakastyötä tekevä asiantuntija	13	17	74	15	2
TYP-johtaja	1	3		3	3
TYP-johtoryhmän jäsen	2	4	14	7	
TYP-verkoston yhteistyökumppani	1	3	9	1	
Valtakunnallisen TYP-ohjausryhmän tai -työjaoston jäsen tai varajäsen			2	4	

Ohjausryhmässä tai työjaostossa toimiminen on tuottanut merkittävästi lisäarvoa työhöni omassa organisaatiossani	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
TYP-asiakastyötä tekevä asiantuntija	12	16	47	8	3
TYP-johtaja	1	2		3	2
TYP-johtoryhmän jäsen	2	2	13	7	1
TYP-verkoston yhteistyökumppani	1	3	6	1	
Valtakunnallisen TYP-ohjausryhmän tai -työjaoston jäsen tai varajäsen		1	3	2	

Asiakasprosessi

Asiakasprosessi: haasteet, vahvuudet ja tarpeet

- Ryhmähaastatteluissa tehtiin alustava kartoitus asiakasprosessiin liittyvistä haasteista, vahvuuksista ja tarpeista. Tehtävään osallistuivat asiakastyötä tekevät asiantuntijat ja esihenkilöt. Tulokset ovat hyvin samanlaisia kuten roolikuvauksissa nostetut haasteet, vahvuudet ja tarpeet.
- Asiakasprosessin haasteet, vahvuudet ja tarpeet ovat kuvattuina seuraavilla sivuilla.



Asiakasprosessiin liittyvät haasteet

”Puhummeko asiakkaan tilanteesta sa malla kielellä?”

- **Tasapuoliset resurssit** eivät toteudu, prosessista usein puuttuu prosessin kannalta tärkeä työntekijä.
- **Asiakasprosessi on epäselvä**, eteenkin asiakkuuden alku ja lopetus.
- Kun TYP-palveluita ei ymmärretä, niiden **johtaminen** ei perustu työntekijöiden realiteetteihin.
- **Haasteet yhteiselle sopimiselle**, esim. yksi asiantuntija voi haluta, että asiakas menee töihin, toinen eläkkeelle.
- **Asiantuntijuuden ja osaamisen hyödyntäminen** yhteisten tavoitteiden eteen. **Yhteistyön haasteet, vaihtelevat työtavat eri TYP-verkostojen välillä sekä asiantuntijoiden vaihtuvuus**
- **Vaikeat asiakastilanteet**, eteenkin työttömät asiakkaat, joita edes TYP-työllä ei voida auttaa.
- **Tietojärjestelmiin liittyvät haasteet**, kuten kirjaamisen tuplatyö tai ei pääsyä TYPPI-järjestelmään
- Jaksaminen ja työnohjauksen tarve korostui **asiakastyötä tekevien parissa**
- **Haasteena koetaan myös:**
 - Asiakkuuden käynnistyminen vie aikaa, asiakkaat eivät saa tarvitsemiaan lausuntoja
 - Vastuu kokonaisprosessista ja asiakkaan edun valvominen
 - Taustalla olevat toistuvat hylkäävät päätökset, joiden vuoksi luotto viranomaisiin on menetetty
 - Asiakkuuden siirtymisaikataulu PL3 -> TYP: joskus verkoston tarve olisi jo TE-as:n alussa.
 - Kelan vahvempi mukaan ottaminen TYP-arvioon
 - Riski päällekkäiselle työlle: Miten TYP asiakasprosessi asemoituu muiden hyvinvointialueen monialaista työtä tekevien tiimien ja heidän prosessiensa kanssa?
 - Prosessi avattu laissa, mutta näkyy epäselvänä käytännössä
 - Monialaisen palvelun tarvearviointi ja työllistymissuunnitelma pitää tehdä samaan aikaisesti

Asiakasprosessin vahvuudet

- **Moniammatillinen yhteistyö**, monialaiset palvelut helposti saatavilla ja yhteistyöverkostoa ei tarvitse erikseen alkaa luomaan.
- **Laaja verkosto, työkavereita ja osaavia yhteistyökumppaneita on paljon.** Työntekijöiden tahto yhteistyöhön ja verkoston huikea osaaminen auttaa jaksamisen kanssa.
- **Asiakkaan tilanteesta luodaan yhteinen suunnitelma ja hän on yhden palvelun piirissä.** Verkoston vahvuus kun as-palaverissa saadaan keskustella saman pöydän ääressä.
- **Kohtaaminen kasvokkain** (eteenkin asiakkaan kohtaaminen) ja **inhimillisys** haastavissa tilanteissa.
- **Kela TYP-toimijana**, kuntoutuksellisen tiedon tuominen asiakastyöhön on äärettömän tärkeää.

- **TYP-toimijat tuntevat toisensa ja oman vastualueensa**
- **Työparityöskentely, luotto työpariin** ja musta **huumori** vaikeissa tilanteissa
- Oppiminen työkavereilta, **ammattillinen kehitys**
- **Yhteinen tietojärjestelmä (TYPPI)**

” Moni asiakas tullut asenteella ”Miksi häiritset” ja sitten muutaman kuukauden päästä kysytään ” Milloin tavataan uudestaan”

”Yhdessä saadaan luotua toimivia ja asiakasta hyödyttäviä palveluja”

Asiakasprosessin liittyvät tarpeet

- **Lisää resursseja**, jotta on aikaa keskittyä yksittäisen asiakkaan tilanteeseen riittävästi.
- **Yhtenäiset toimintatavat**, yhteinen linja ja ymmärrys organisaatioiden välillä, prosessien dokumentointi valtakunnallisesti, yhteiset TYP-toimitilat.
- **Vertaiskehittäminen valtakunnallisesti, kaivataan lisää yhteiskehittämisen alustoja ja tapoja.** Kaikki painivat samojen ongelmien kanssa, eri TYP-verkostojen toimijoiden toimintatapojen oppiminen ja vertailu valtakunnallisesti on tarpeellinen. Yhteinen foorumi elvytettävää (esim. Teamsissa), valtakunnallisissa TYP- päivissä jäi vähäiseksi mahdollisuus puhua muiden kanssa.
- **TYP-asiakkaaksi tulon ja päättymisen kriteerejä** pitäisi pohtia ja niistä sopia tarkemmin. **Prosessin selkeyttäminen** tarpeena
- **Yhteistyön lisääminen**, päihdepalveluihin ja velkaneuvontaan tiiviimpi yhteistyö, myös verkoston sisäistä yhteistyötä sekä yhteistyötä vastaavia työtehtäviä tekevien kanssa tulisi vahvistaa
- **Lisää työllistyviä palveluita**, sujuva asiakkuus vaatii toimivat palvelut, joihin ohjata ja joista saa tukea
- **Tarpeena myös:**
 - Tehokkaammat työkalut
 - Joustavuus
 - Ajantasainen kirjaaminen
 - TYP-tiedottaminen kuntien ja kaupunkien päättäjille
 - Osaava johtaminen ja johtajien kiinnostus TYP-työstä

Muut löydökset

Ääniä kentältä – työn jaksamisen tukeminen on tärkeää

“Työn henkinen kuormittavuus ja sen purkaminen. Ei ole työnohjausta, mutta sitä pitäisi olla. Onneksi on sentään työpari, jonka kanssa voi keskustella ja purkaa asiakastilanteita.”

“TYP-asioihin liittyvä perehdyttäminen ollut puutteellista. Toivoisin, että saisimme vertaistukea muiden TYP-alueiden hyvistä käytänteistä.”

“Olen menossa tapaamaan jälleen asiakasta, joka on ollut koko elämänsä vankilassa ja odottanut vuoden TYP-tiimin kartoitusta, olisi vihdoin viimein kiva, että Keha voisi ohjeistaa, millä tavoin meidän asiantuntijoiden turvallisuudesta huolehditaan pikku paikoissa? Ei ole signal, ei kunnon perehdyttämistä hankalien asiakkaiden asioiden hoitamiseen, meidät vain uuden toimialamallin myötä laitettiin tekemään haastavia asiakastapaamisia, koska näinhän laissa tulee tehdä. Kolmikannassa. Ennen tuetun työllistymisen palvelut hoitivat nämä, koska suurin osa ovat sosionomeja, mutta tällä hetkellä myös me ekonomit hoidamme asiakkaita, mistä meillä ei ole mitään osaamista.”

Tutkimuksesta nousseita muita huomioita

TYP-työ koetaan merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ja tahtotilaa löytyy sen kehittämiseksi.

- Rahoitusmalliin liittyen nousi useita kysymyksiä. Kunnat maksavat esim. passiiviyömarkkinatuki-maksut ja eläkeselvittelyt. Voisiko osat maksuista siirtyä esim. hyvinvointialueille? Pitäisikö rahoitusmalli muuttaa työmarkkinapainotteiseksi?
- TE2024 muutosta ajatellen, yhteinen keskustelu eri organisaatioiden johtotasolla olisi tärkeää, jotta toiminnalle turvattaisiin riittävät resurssit. Muutosten myötä asiakasmäärät todennäköisesti lisääntyvät, jolloin resurssitarve toiminnassa kasvaa.
- Kaivataan tietoa valtakunnallisista ja alueellisista tuloksista, jotta näitä voi vertailla ja ymmärtää kuinka omalla alueella sujuu.
- Ennaltaehkäisevää toimintaa kaivataan, jotta asiakkaiden tila ei pääse niin huonoksi, kuin nyt monella on. Asiakskriteereiden lievennys tai poistaminen auttaisi tähän.
- Valtakunnallisesti tulisi miettiä TYP-lomakkeet, monialaisen työllistymissuunnitelman sisällöt, ohjeet kutsuihin jne. Monialaisen tuen tiimi voisi esimerkiksi antaa tähän tarpeeseen valtakunnalliset ohjeistukset.

Yhdenvertaisuus ja TYP

Heikommassa asemassa olevien asiakkaiden tilanne huolestuttaa TYP-toiminnan tulevissa muutoksissa. On tärkeä varmistaa, etteivät he jää muutoksen jalkoihin.

“Mitä tapahtuu kun kunnat eivät enää saa työmarkkinatukirahaa takaisin? Loppuuko kunnilta kiinnostus näihin ihmisiin, kun he eivät välttämättä heti työllisty?”

- TYP-toiminnan monialaisuus nähtiin yhdenvertaistavana seikkana, kun asiakkaan tarpeet pystytään huomioimaan ilman byrokraattisia esteitä eri organisaatorakenteiden välillä.
- Toisaalta, TYP-toiminnan piirissä myös hyvin heikkokuntoisia asiakkaita, jotka eivät välttämättä hyödy TYP-palveluista, vaan kaipaisivat esim. päihdepalveluita tai mielenterveyspalveluita.
- Yhdenvertainen palvelu TYP-asiakkaalle vaikea toteuttaa, koska eri kunnissa tuotetaan eri palveluja.

“On ollut tapana, että TYP-työn asiakas siirretään takaisin palvelulinja 3:lle. Pyritään siihen, että asiakkuus TYPissä ei venyisi vuosiksi. Asiakkaan tilanteessa ei välttämättä ole muutosta, TYP-verkoston kautta ei ole löytynyt apuja. Voi olla myös niin pitkä asiakkuus, että taas parin vuoden päästä TYP-verkoston piiriin.”



Tulevaisuuden mahdollisuudet yhteiskehittäen

Käytetyt menetelmät

Yhteinen visio TYPille

Asiakasrajautuminen tulevaisuudessa

Oma toiminta ja toivottu tuki toteutuksessa

TYP-yhteiskehittämisen tarpeet tulevaisuudessa

Muut kehittämisideat

Yhteenveto tulevaisuuden mahdollisuuksista

TYP-toimijat loivat yhteisen vision TYPille vuonna 2028, jossa toiminta perustuu aitoon asiakaslähtöisyyteen ja tiiviiseen verkostomaiseen yhteistyöhön.

Yhteiskehittämisen tarve on suuri ja se jakautuu jokaiselle tasolle (paikallinen, alueellinen, valtakunnallinen), mutta selkeästi suurin tarve olisi yhteiskehittää kaikille TYP-verkostoille yhteisiä käytänteitä.

Yhteiskehittäen luotiin 15 yhteiskehittämisen tarvetta.

Käytetyt menetelmät

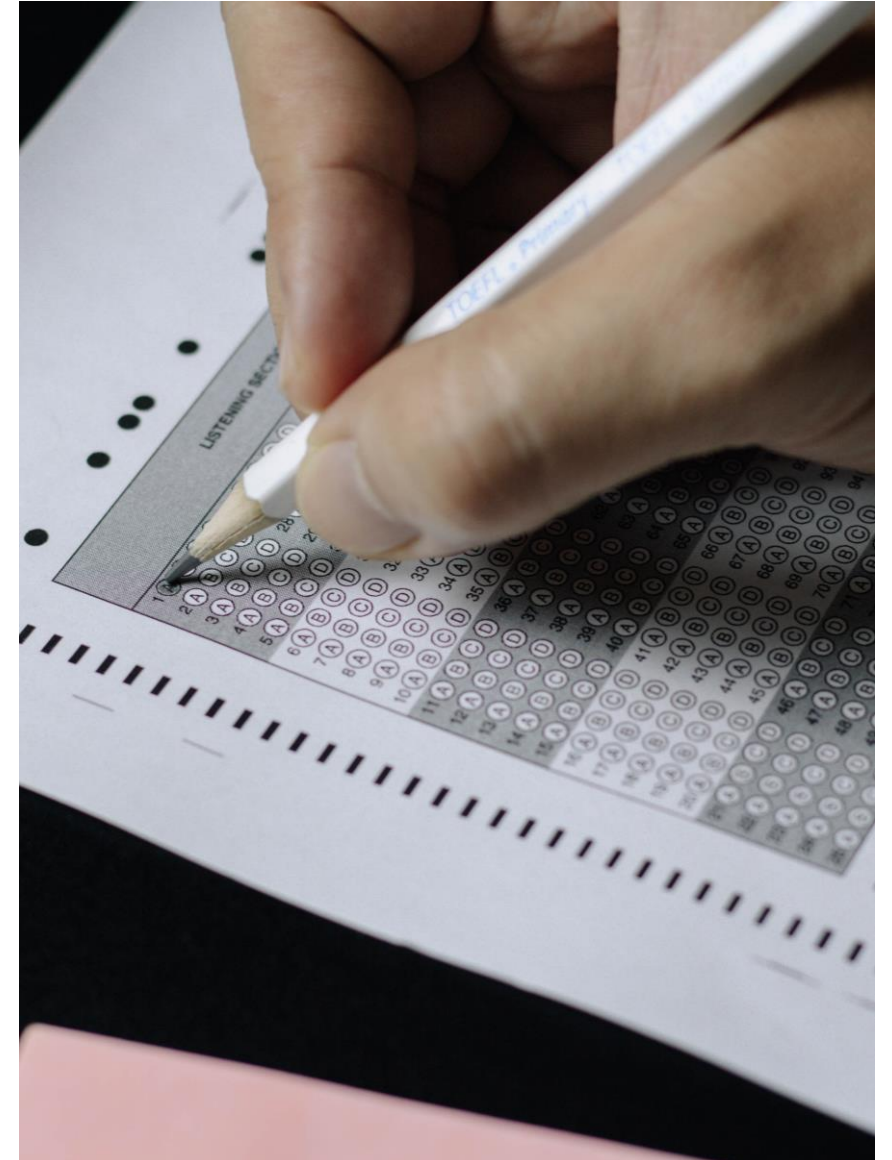
Yhteiskehittämisen työpajat

Projektin aikana järjestettiin viisi työpajaa, kolme TYP-toimijoille, yksi TYP-työjaostolle ja yksi projektin työryhmälle. Työpajoihin osallistui laajalti eri TYP-toimijoita eri organisaatioista ympäri Suomen.

- Yhteiskehittämisen työpajoja TYP-toimijoille pidettiin 23.8, 25.8 ja 31.8. Työpajoissa hyödynnettiin Microsoft Teamsia sekä Miro-nimistä yhteiskehittämisen alustaa. Työpajat kestivät 2,5 tuntia.
 - Työpajoihin osallistui 57 eri rooleissa ja eri verkostoissa toimivaa TYP-toimijaa.
 - Työpajojen päätavoitteina oli:
 - Haasteiden ja tarpeiden priorisointi ja ratkaisujen ideointi
 - Tulevaisuuden mahdollisuuksien visiointi ja ideointi
 - Yhteinen ymmärrys millä tasoilla TYP-toimintaa tulisi yhteiskehittää.
 - Aloittaa yhteisen ymmärryksen luominen asiakasrajautumisesta TYP-toiminnassa uuden lain myötä.
- TYP-työjaostolle pidettiin työpaja 14.9, jonka tavoitteena oli esitellä projektin kulkua ja tuloksia sekä kirkastaa tulevaisuuden TYP-toiminnan yhteistä suuntaa.
- Työryhmän sisäisen työpajan tarkoituksena oli viimeistellä suuntaviivat tulevaisuudelle edellisten askelten tulosten pohjalta.

Validointikysely

- Validointikysely oli auki 1.9-11.9.2023
- 190 henkilöä vastasi kyselyyn.
- Kyselyllä oli kaksi tavoitetta;
 - 1) Priorisoida valtakunnalliset kehittämistarpeet
 - 2) Selvittää löytyykö yhteiskehitetyistä asiakastarinoista yhteisymmärrystä



Yhteinen visio TYPille

TYPin täydellinen tulevaisuus vuonna 2028



CONFIDENTIAL



TYPin täydellinen tulevaisuus vuonna 2028 1/2

Työpajoihin osallistuneet TYP-toimijat loivat yhteisen vision TYPille vuonna 2028, jossa toiminta perustuu aitoon asiakaslähtöisyyteen ja tiiviiseen verkostomaiseen yhteistyöhön

- TYP työntekijät toimivat asiakkaan palvelutarve edellä ja asiakkaat olisivat motivoituneita osallistumaan TYP-työhön.
- TYP-verkostojen ja tiimissä yhteistyö on tiivistä, toimivaa ja sujuvaa. Kaikki TYP-toimijat sitoutuvat yhteistyöhön aidosti ja TYP-työ on kaikkien osapuolten palveluissa tiiviisti tärkeänä osana.
- Palveluita pysytään tarjoamaan oikea-aikaisesti. Asiakas ohjautuu mahdollisimman nopeasti palveluun, jota hän tarvitsee.
- Työ on aidosti moniammatillista ja johdettaisiin tiedolla.
- Asiakasohjaamisen kriteerit ovat selkeät kaikilla. Prosessit pidetään tietynpituisena, on selkeä palvelupaketti, jonka mukaan asiat etenevät ja myös päättyvät. Ohjautuminen TYPiin ja TYP-prosessin jälkeen tapahtuu saattaen, vaihtaen, jotta saadaan kestäviä ratkaisuja
- Kaikilla toimijoilla on riittävästi resursseja. TYP-verkostolla on riittävästi aikaa oman työn kehittämiseen ja työskentelyyn pystytään oikeasti.
- Kansallisesti TYPillä on yhteneväiset toimintamallit riippumatta siitä missä verkostossa on. Asiakkaat saavat yhdenvertaista palvelua.

TYPin täydellinen tulevaisuus vuonna 2028 2/2

Työpajoihin osallistuneet TYP-toimijat loivat yhteisen vision TYPille vuonna 2028, jossa toiminta perustuu aitoon asiakaslähtöisyyteen ja tiiviiseen verkostomaiseen yhteistyöhön

- Tunnettaisiin erilaiset toimintatavat ja toimijat ovat tuttuja kaikille. Pidetään säännölliset tapaamiset kasvotusten tai Teamsissä.
- Tilastointi on yhtenäistä ja läpinäkyvää läpi organisaatioiden. Kaikki toimenpiteet tilastoidaan.
- Roolit ja työnjako ovat selkeät ja niitä noudatetaan.
- Kaikki kirjaavat TYPPI-järjestelmään ohjeiden mukaisesti. TYPPI-järjestelmä tukee yhteistyötä ja keskustelee toimijoiden ja muiden järjestelmien kanssa. Järjestelmää pysytään kehittämään koko ajan, muuttaa tarvittavaan suuntaan.
- TYP tunnistetaan vahvana tekijänä ja tärkeänä asiakkaan kannalta, jäisi selittely pois miksi sitä työtä pitäisi tehdä. Yhteistyökumppaneilla on selkeä käsitys mitä TYPissä tehdään.
- Terveyspalvelut toimivat saumattomasti yhdessä ja TYPissä on käytössä oma sopimuslääkäri.
- Lääkäriresurssi jaetaan tasapuolisemmin (ja kaikilla TYP-asiakkailta on riittävät, monimuotoiset ja joustavat KELA-palvelut).
- Lainsäädäntö on selkeää ja tukee toimeenpanoa.
- TYPeillä on yhteiset tietoturvalliset, helpot, asiakasystävälliset, monipuoliset digiyhteydet asiakkaan kasvokkain tapaamisen lisäksi.

Asiakasrajautuminen tulevaisuudessa

Ääniä kentältä: Pohdintaa asiakkaiden ohjaamisesta TYP-toiminnan piiriin



- Ei eläkkeenhakijat
- Pelkkä terveydellinen haaste tai pelkkä työpaikan puute
- Jos työntekijä ei ole varma kenelle asiakkaan asia kuuluu, mutta asiakkaalla päihteiden käyttö "päällä"
- Ei pitäisi ohjata, jos asiakas on jo jonkun tahon hoidossa, jotta päällekkäisyys poistuisi
- Jos palvelutarpeeseen voi vastata kahdenvälisellä viranomaisyhteistyöllä
- Kun työllistymistä edistävät palvelut eivät ole ajankohtaisia esim. vakavan mielen-terveysongelman vuoksi

Asiakas tulisi ohjata TYP-palveluun



- Selkeä monilainen palvelun tarve tai tarve monialaiselle selvittelylle (esim. epämääräiset työttömyyden pitkittymisen syyt)
- Syrjään jääneet nuoret, joilla paljon koulueroa tai pallo hukassa palveluiden mahdollisuuksista
- Paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat, joilla jokin näkymä työmarkkinoille
- Ei akuuttia päihdeongelmaa
- Kuntouttavaan työtoimintaan menevät ja kuntoutuksen päätyttyä, kun tavoitteena on polku kohti työelämää.
- Kun asiakas on motivoitunut työllistymään
- Kun asiakas "ei tiedä mitä tekisi"
- Kun asiakkaan eläkehakemus on hylätty eikä riittäviä perusteita työkyvyttömyyseläkkeelle ole.

Asiakkaan tulisi pysyä TYP-palvelussa, ei ohjata pois



- Kun asiakkaalla monialaisten palvelujen tarve
- Jos asiakkaan elämässä on jokin kriisi, jonka takia ei pysty juuri sillä hetkellä sitoutumaan toimenpiteeseen, niin annetaan aikaa ja uusi mahdollisuus
- Asiakkaan tilanne etenee, mutta hänen omassa tahdissa ja oikeaan suuntaan
- Selkeästi väliin pudonnut, monisairas ja ongelmainen
- Terveyspalveluita ensisijaisesti tarvitsevia
- Asiakas tarvitsee tukea koulutukseen tai työllistymiseen alussa
- Asiakas on meneillään olevassa palvelussa kuten Kelan TEAK

Asiakas tulisi ohjata POIS TYP-palvelusta



- Kun asiakas ei ole sitoutunut palveluun, ei suostu toimenpiteisiin eikä hänellä ole motivaatiota edistää omaa työllistymistään
- Asiakkaan palvelutarve muuttuu, asiakas kykenee toimimaan itsenäisesti tai työllisyyspalvelut ovat riittäviä
- Asiakas on ollut pitkään TYPin asiakas ilman edistymistä. Useita palveluita on kokeiltu ja ratkaisuja ei ole löytenyt
- Asiakas kuuluisi jonkin muun tahon piiriin (esim. päihdepalvelut)
- Kun järjestelmää käytetään hyväksi
- Asiakas ohjattu terveydellisistä syistä TYPiin viimeisenä keinona
- Asiakas siirtyy työvoiman ulkopuolelle esim. vanhempainlomalle tai hän lähtee töihin tai opiskeluun, mutta jatkoseuranta kuitenkin omaohjaajalla

Ääniä kentältä: pohdintaa asiakasrajautumiseen liittyen

“Asiakas saattaa olla kolmatta kertaa prosessissa. Tässäkin auttaisivat kriteerit. 2025 voimaantuleva laki - siellä helpotetaan ohjautumista monelta kantilta, mutta mihin se raja vedetään näiden henkilöiden kohdalla? Toki eri asia, jos edellisestä TYP-asiakkuudesta on 10v.”

*“Aina pitää uskaltaa kysyä:
”Edistämmekö asiakkaan työllistymistä?”*

“Kun asiakasta on jo pyöritelty ja todettu, että meidän palveluilla ei ole vaikuttavuutta, niin mitä sitten tehdään? Ei voi jättää lillumaan, usein tällöin asiakas tulee takaisin TYPiin. “

“Alasegmentit tarvitaan ja kriteerit. Tiedolla johtaminen ja tarpeiden tunnistus tarpeena, jotta pystytään ohjaamaan oikeaan. Nyt ei ohjata tiedolla, tieto todellisista tarpeista puuttuu”

*“Kun ikää on kertynyt, niin viimeisenä keinona asiakasohjaus TYPiin. Onko tämä tarkoituksenmukaista?
”Edistämmekö nyt moniammatillisesti asiakkaan työllistymistä?” Pitäisi keksiä muuta.”*

“Asiakkaan sitoutuneisuus on yksi avaintekijöistä. Ammattilaiset osaa arvioida onko asiakas sitoutunut työskentelemään. Jotkut eivät halua edes työllistyä, odottavat eläkettä. Tullaan asenteella ”emmä töihin, mutta jos te kuntouttava työtoiminnan paikan osoitate, niin menen”

Yhteiskehitetyt asiakastarinat

Yhteisymmärryksen luomiseksi yhteiskehitimme kuvitteellisia asiakastarinoita työpajassa. Lähetimme tarinat laajemmin TYP-verkostoille pyytääksemme palautetta siitä kuinka hyvin samaa mieltä muut TYP-toimijat ovat tarinoiden kanssa. **Nämä eivät aseta kriteerejä tulevaan asiakasrajautumiseen.**

- Yhteiskehitimme kuusi tarinaa. Kolmen henkilön tarinat luotiin kuvastamaan kahta eri näkökulmaa – ensimmäinen näkökulma kuvaili TYP-toiminnan piiriin kuuluvaa tarinaa ja toinen näkökulma kuvaili TYP-toimintaan kuulumatonta tarinaa.
 - Irina 58v (kuuluu TYP toimintaan / Ei kuulu TYP-toimintaan)
 - Matti 22v (kuuluu TYP toimintaan / Ei kuulu TYP-toimintaan)
 - Jenna 44v (kuuluu TYP toimintaan / Ei kuulu TYP-toimintaan)
- Validointikyselyyn vastaajista suurin osa oli samaa mieltä työpajassa yhteiskehitettyjen asiakastarinoiden kanssa. Ainoastaan yhden tarinan kohdalla alle 50% vastaajista oli samaa mieltä.
- Samaa yhteiskehittämisen metodia voi hyödyntää jatkossa laajemmin asiakasrajautumisen kriteeristöä kehitettäessä.

Jokaisessa asiakastarinassa on merkittynä puhekuplaan, kuinka suuri osa validointikyselyn vastaajista oli samaa mieltä tarinan kanssa.

Tarina 1 – 58v Irina, kuuluisi TYP-toiminnan piiriin

TARINA 1: 58-vuotias Irina on ollut työttömänä jo 8 vuotta. Ennen sitä hän toimi asiakasvastaavana isossa IT-alan yrityksessä, josta hänet irtisanottiin tuotannollisista ja taloudellisista syistä. Hänellä on koulutusvajetta ja työllistyminen omalle alalle on hankala. Tämä tilanne on aiheuttanut masennusta.

Hän on ollut TYPin asiakas aikaisemmin, mutta silloin hänen asiakkuutensa lopetettiin päihdeongelman vuoksi.

Nyt Irina on ollut raitis viimeiset kolme vuotta ja hän on erittäin motivoitunut palaamaan työelämään. Kahdeksan vuoden työttömyyden jälkeen paluu ei olekaan niin helppoa, hän on hakenut useisiin paikkoihin, mutta ei pääse edes haastatteluun.

Tämä henkilö **kuuluu** TYP-toiminnan piiriin.

73%

Samaa mieltä



- Asiat, jotka työpajaan osallistujien mukaan vaikuttavat siihen, että hän kuuluisi TYPin piiriin:
 - Osaamisen vaje
 - Enemmän terveysvaikeuksia
 - Kartoitus tarpeen: 8 vuoden työttömyys. Syrjäytyminen? Terveysongelma? Osaamisvaje?
 - Motivaatio
 - Vähintään kartoitus-jaksolle otettaisiin
 - Aiempi TYP-asiakkuus, mitä tapahtunut tuon jälkeen?
 - Tukea, jos ei löydy paikallista työpaikkaa

Tarina 2 – 22v Matti, kuuluisi TYP-toiminnan piiriin

TARINA 2: 22-vuotias Matti valmistui kolme vuotta sitten kokiksi erityisammattioppilaitoksesta. Matti on suorittanut HOJK:sin turvin opinnot Kelan ammatillisena kuntoutuksena.

Matilla on ollut kaksi työpaikkaa valmistumisen jälkeen, mutta kumpikaan ei oikein toiminut ja hän lopetti työt 6kk sisällä. Näiden kokemusten jälkeen hänellä todettiin keskivaikea masennus, jonka hoito on jäänyt kesken.

Nyt Matti kokee olevansa valmis töihin ja on motivoitunut palaamaan työelämään. Hän onkin jo asioinut TE-toimistossa äitinsä kanssa ja alkanut kartoittamaan mitä hän voisi tehdä seuraavaksi. Matti asuu äidin kanssa ja tarvitsee äidin tukea asioiden hoitamisessa. Matti kertoo, että hän menee nukkumaan yöllä 3 aikaan ja heräilee iltopäivällä. Matti kertoo, että hänellä ei ole juurikaan sosiaalisia kontakteja. Matilla on kertynyt ulosottoon merkittävä summa.

Tämä henkilö **kuuluu** TYP-toiminnan piiriin.

88%
Samaa mieltä



- Asiat, jotka työpajaan osallistujien mukaan vaikuttavat siihen, että hän kuuluisi TYPin piiriin:
 - Monialaisen tiedon kerääminen
 - Kelan palveluiden jatkon selvittelyt
 - Arjen hallinnan haasteet
 - Työ- ja toimintakyky vaatii selvitystä
 - Taloudellisen tilanne vaatii selvitystä
 - Kokonaistilanne vaatii arviointia
 - Terveystilan selvittelyt

Tarina 3 – 44v Jenna, kuuluisi TYP-toiminnan piiriin

TARINA 3: 44-vuotias Jenna on työtön työnhakija. Hän on ollut sairaspäivärahalla selkäongelmien vuoksi ja maksimiaika on nyt tullut täyteen, mutta hänellä on edelleen ongelmia selkänsä kanssa. Jennalla on pitkä ura takana lähihoitajana, viime vuosina hän on tehnyt lähinnä keikkaa kevytyrittäjänä.

Hänellä ei ole käytössään nyt omaa autoa, mitä on tarvinnut keikkatyössä aikaisemmin. Etäisyydetkin ovat pitkiä, joten kulkeminen on nyt vaikeutunut entisestään. Nyt hän on alkanut harkitsemaan uudelleen kouluttautumista ja ammatinvaihtoa terveysongelmista johtuen.

Jenna on varovaisen innostunut työelämään palaamisesta, kuitenkin häntä myös huolettaa oma jaksaminen ja selän kestäminen. Hän on pohtinut kevyempää työtä, esimerkiksi toimistossa.

Tämä henkilö kuuluu TYP-toiminnan piiriin.

81%

Samaa mieltä



• Asiat, jotka työpajaan osallistujien mukaan vaikuttavat siihen, että hän kuuluisi TYPin piiriin:

- Terveydelliset haasteet
- Tilanne mm. jaksamisen suhteen epäselvä, olisi hyvä monipuolisesti kartoittaa tilanne paremmin.
- Tarve yhteistyöhön ainakin TE-terveydenhuolto-Kela linjalla, joka on helpompi jos asiakas on TYPissä.
- Kokonaistilanne kyseenalainen
- Tuen tarve vahva työhön pääsemiseksi yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.
- Monialaisten palveluiden yhteensovittaminen, esim. Kelan kanssa. Työkykytiimin asiakkuus monialaisessa.
- Selvästi emme tiedä mitä hän tarvitsee, tiedämme vain että terveyshaasteet, mutta emme tiedä muuta.
- On menossa työelämään.
- Tarve yhteensovittaa monialaisia palveluja, jotta tilanne/työttömyys ei pitkity
- Tilanne vaatii monialaista kartoittamista ja tietoja usealta toimijalta
- Tarvitsee jonkun koordinoimaan palveluita

Tarina 4 – 58v Irina, ei kuuluisi TYP-toiminnan piiriin

TARINA 4: 58-vuotias Irina on ollut työttömänä jo 8 vuotta. Ennen sitä hän toimi asiakasvastaavana isossa IT-alan yrityksessä, josta hänet irtisanottiin tuotannollisista ja taloudellisista syistä. Hänellä on hoitokontakti ja toimiva parisuhde.

Hän on ollut TYPin asiakas aikaisemmin, mutta silloin hänen asiakkuutensa lopetettiin päihdeongelman vuoksi.

Nyt Irina on ollut raitis viimeiset kolme vuotta, hänen terveydentilassaan ei ole muita rajoitteita työelämään palaamiseen, ja hän on erittäin motivoitunut palaamaan työelämään. Kahdeksan vuoden työttömyyden jälkeen paluu ei olekaan niin helppoa, hän on hakenut useisiin paikkoihin, mutta ei ole päässyt edes haastatteluun. Hän on vasta päivittänyt osaamista koulutuksilla ja on kouluttautumassa uudelle alalle. Hän ei koe TYP-asiakkuutta itselleen enää/nyt sopivana.

Irina asuu kaupungissa, jossa on paljon työpaikkamahdollisuuksia.

Tämä henkilö **ei kuulu** TYP-toiminnan piiriin.

80%

Samaa mieltä



- Asiat, jotka työpajaan osallistujien mukaan vaikuttavat siihen, että hän ei kuuluisi TYPin piiriin
 - Motivaatio, ei näe monialaisen työn tarvetta
 - Asiat muuten kunnossa, mutta ei motivaatiota, täytyy selvittää mikä kiinnostaa
 - Imago-syyt
 - Terveysasiat hoidettu, ei löydy terveysrajoitetta, ei estettä työllistymiselle
 - Asuinpaikka ja mahdollisuus työllistyä
 - Sitoutuuko TYP palveluun

Tarina 5 – 22v Matti, ei kuuluisi TYP-toiminnan piiriin

TARINA 5: 22-vuotias Matti valmistui kolme vuotta sitten kokiksi erityisammattioppilaitoksesta.

Matilla on ollut kaksi työpaikkaa valmistumisen jälkeen, mutta kumpikaan ei oikein toiminut ja hän lopetti työt 6kk sisällä. Näiden kokemusten jälkeen hänellä todettiin keskivaikea masennus. Matilla on mielialaan liittyvä lääkitys käytössään ja se toimii hyvin. Matin mieliala on kohentunut.

Nyt Matti kokee olevansa valmis töihin ja on motivoitunut palaamaan työelämään. Hän onkin jo asioinut TE-toimistossa äitinsä kanssa ja alkanut kartoittamaan mitä hän voisi tehdä seuraavaksi.

Matti on työ- ja toimintakykyinen, ja hän kykenee osallistumaan TE-toimiston tarjoamiin palveluihin. TE-toimiston kanssa pohdittu työhön valmennusta ja Matti on valmis osallistumaan valmennukseen. Tämän jälkeen hänelle on suunniteltu tuettua työkokeilua.

Tämä henkilö **ei kuulu** TYP-toiminnan piiriin.

70%

Samaa mieltä

- Asiat, jotka työpajaan osallistujien mukaan vaikuttavat siihen, että hän ei kuuluisi TYPin piiriin
 - Ei tarvetta monialaiselle yhteispalvelulle
 - Ei tarvitse sos-palveluita
 - Sairaus hallinnassa ja toimiva hoitokontakti olemassa
 - Kelan ammatillinen kuntoutus ei tässä vaiheessa ajankohtaista, koska pärjää TE-toimiston tarjoamilla palveluilla

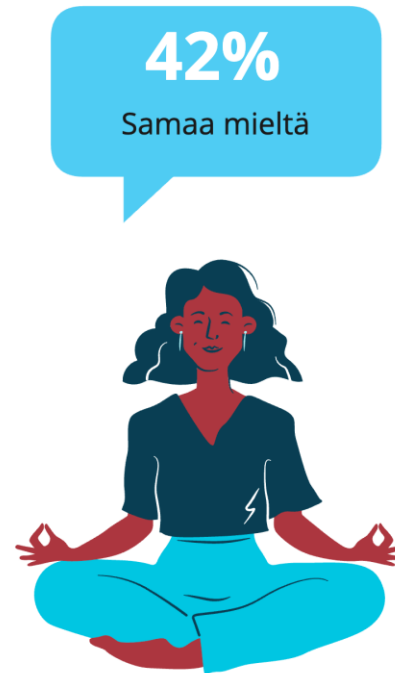


Tarina 6 – 44v Jenna, ei kuuluisi TYP-toiminnan piiriin

TARINA 6: 44-vuotias Jenna on ollut työttömänä työnhakijana 3 vuotta. Hän on ollut sairaspäivärahalla selkäongelmien vuoksi. Hänen kuntoutustarvettaan selvittää parhaillaan. Jennalla on pitkä ura takana lähihoitajana, mutta hän on alkanut harkitsemaan ammatinvaihtoa terveysongelmista johtuen.

Hänelle on tarjottu osa-aikaisesti toimistotöitä, ja hän haluaisi ottaa työn vastaan, mutta ei taida uskaltaa. Jenna on varovaisen innostunut työelämään palaamisesta, kuitenkin häntä huolettavat hyvin paljon oma jaksaminen ja selän kestäminen, eikä ole varma pystyisikö työskentelemään toimistossakaan.

Tämä henkilö **ei kuulu** TYP-toiminnan piiriin.



- Asiat, jotka työpajaan osallistujien mukaan vaikuttavat siihen, että hän ei kuuluisi TYPin piiriin
 - Juuri alkamassa Kelan kuntoutus.
 - Näyttää olevan lähellä työelämää, niin ehkä riittää, että hänelle järjestetään työkokeilun tarjotulla työpaikalla. Jos kaikki menee hyvin hän voi sitten ottaa työn vastaan eikä tarvitse TYPiä.
 - Kuntoutussuunnitelmat näyttävät myös jo olevan kunnossa, niin ei senkään vuoksi tarvetta avata TYPiä
 - Saanut työtarjouksen
 - TYP ei tuo lisäarvoa asiakkaalle
 - Kuntoutustarvetta selvittää jo, TYP on tarpeeton
 - Ammatillinen kuntoutus alkamassa--> selkeä suunnitelma omalla polulla.
 - Pärjää ilman vahvaa tukea normi TE-toimiston palveluissa
 - Mahdollisesti alkava työ voidaan aloittaa työkokeiluna eikä se vaadi TYP-asiakkuutta

Oma toiminta ja toivottu tuki
tulevaisuuden
toteuttamisessa

Miten me, TYP-toimijat, voisimme itse panostaa toiminnan

kehittämiseen tulevaisuudessa?



CONFIDENTIAL



Kuinka TYP-toimijat voivat panostaa toiminnan kehittämiseen tulevaisuudessa 1/2:

“Etsitään yhteistyön ovia, ei suljeta niitä”

TYP-toimijat kokivat voivansa panostaa TYP-toiminnan kehittämiseen mm. yhteistyön vahvistamisella ja osallistumalla kehittämistoimintaan.

- **Vahvistamalla yhteistyötä eri toimijoiden välillä**, tutustumalla työkaveriin ja oman verkoston toimijoiden työhön ja raameihin, tapaamalla säännöllisesti muita asiantuntijoita, jotka ovat välillisesti työssä/asiakasohjauksessa mukana.
- **Osallistumalla kehittämistoimintaan** jakamalla ideoita tiimissä ja sopimalla niiden toteutumisesta, kokoontumalla saman pöydän äärelle tekemään kehittämissuunnitelmaa ja perustamalla kehittämistyöryhmiä, joissa jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa, järjestämällä alueellisia kehittämispäiviä.
- **Lisäämällä valtakunnallista ja alueellista yhteistyötä** osallistumalla koko maan TYP-verkostojen säännöllisiin kokoontumisiin ja pitämällä avoimet ovet TYP-verkostolle.
- **Pitämällä asiakas keskiössä** tuomalla esiin asiakkaiden palvelutarpeita ja viemällä asioita eteenpäin ratkaisukeskeisesti. **Panostamalla asiakkaan kohtaamiseen.**
- **Käyttämällä yhteistä TYPPI-järjestelmää** varmistamaan, että tieto kulkee.
- Asettamalla **yhteinen ja realistinen tavoite työn edistämiseksi** omassa verkostossa.
- **Vahvistamalla viestintää.** Yhteinen viestintäsuunnitelma, jossa viestinnän ammattilaisen ohjausta ja ajan tasalla pysyminen (mm. koulutukset ja muut tiedotustilaisuudet).

Kuinka TYP-toimijat voivat panostaa toiminnan kehittämiseen tulevaisuudessa 2/2:

TYP-toimijat kokivat voivansa panostaa TYP-toiminnan kehittämiseen mm. yhteistyön vahvistamisella ja osallistumalla kehittämistoimintaan.

- **Sitoutumalla omalta osalta monialaiseen työhön** osallistumalla palavereihin ja koulutuksiin, kehittämällä omaa osaamista.
- **Tuomalla esille TYP-työn merkityksellisyyden omissa verkostoissa** ei-tyyppiläisille kollegoille, osallistumalla TYP-työstä tiedottamiseen ja keskusteluun omassa organisaatiossa.
- **Yhteiskehittäminen yhteinen visio TYPin täydellisestä tulevaisuudesta vuonna 2027**, valmistautumalla tulevaan ja miettimällä jo nyt miten prosessia lähdetään viemään käytäntöön.
- Kehittämällä ja **vahvistamalla yhteistä ja avointa keskustelukulttuuria** verkoston kanssa mm. työtavoista, tuomalla esiin ja **jakamalla muille hyviä käytänteitä ja toimivia malleja**.
- Pitämällä **perehdytyksiä ja infoja oman organisaation työntekijöille** ja panostamalla kirjaamiseen.
- Toivottua vaikutusta saadaan myös olemalla mukana TE24-valmistelussa, pohtimalla resurssien määrää ylemmällä johtoportaalla, huolehtimalla omassa organisaatiossa, että TYP-työn lakisääteisiin tavoitteisiin sitoudutaan ja kehittämällä seurantaan sille, miten kukin toteuttaa oppimaansa.

“Nostetaan esiin epäkohtia omassa verkostossa ja mietitään miten ne ratkaistaan”

“Astumme omasta lokerosta ulos ja katsomme kokonaisuutta”



Mitä tukea TYP-toimijat kaipaavat? 1/2

“Johtoryhmän ja
työntekijöiden yhteistyö on
edellytys kehittämiselle”

- **Johdon tukea.** Oman esihenkilön hyväksyntää ja ymmärrystä TYP-työstä, tukea organisaatioiden väliselle yhteistyölle.
- **Tarpeeksi resursseja kaikille,** eteenkin terveyden huollosta. Aikaa TYP-työlle ja kehitystyölle.
- **Tiivistä verkostoyhteistyötä,** yhteistyötä yli tiimirajojen ja TYP-johtajien verkostossa.
- **Avointa keskustelua toimijoiden kesken,** yhteisiä esihenkilöpalavereita eri organisaatioiden kesken ja TYP-kehittämispäiviä (mukaan henkilöstö, esihenkilöt, johtoryhmä), foorumeja vuoropuhelulle, valtakunnallisia työkokouksia mm. hyvistä käytännöistä.
- **TYP-työn arjen ja tärkeyden näkyväksi tekeminen ylemmille tahoille ja päättäjille.**
- **Valtakunnallista tukea paikalliselle toiminnalle,** suosituksia ja lain soveltamisohjeita, KEHA:n tukea.
- **Selkeitä prosesseja asiakasohjaukselle,** prosessien kuvauksia ja niiden säännöllisiä päivittämissä.
- **Työparia jakamaan haasteita,** työpari-työskentelyn arvostusta ja osaamisen vahvistamista.
- **Työvälineet kuntoon,** yhteistyöhön välineitä ja kohtaamisia verkostoissa ja asiakasrajapinnassa.

Mitä tukea TYP-toimijat kaipaavat? 2/2

- **Operatiivisen johdon verkostotyön käynnistämistä** (puuttuu kartalta tällä hetkellä)
- **Selkeitä ohjeita kirjaamiseen**, kunnon käsikirja kirjaamisista, jota pitäisi myös noudattaa
- **Kaikilta työntekijöiltä myönteistä asennetta, sitoutumista ja motivaatiota tehdä TYP-työtä**
- **Muu TYP-toimijoiden kaipaama tuki:**
 - Kehittäjäryhmä valmistelemaan koulutuksia, työpajoja ja keskustelufoorumeja
 - Enemmän perehdytystä uusille työntekijöille
 - TYP-ohjausryhmä näkyvämmiin kehittämisen tueksi
 - TYP-työn selkiyttämistä omassa organisaatiossa ja asiakasryhmän tarpeiden huomiointia toiminnan suunnittelussa
- Verkoston organisaatioiden yhteisen tahtotilan määrittely mihin ollaan menossa ja mitä tavoitellaan
- Tietoa asiakastyötä tekeville TYP-johtoryhmän ja johtajan työstä
- Viestinnän kanava tiedon vaihtoon, josta hyötyy kaikki osapuolet

“Ministeriöt keskustelemaan TYP-työn tärkeydestä ja sen toiminnan parantamisesta - alatasolla ei päästä vaikuttamaan mm. terveystieteiden kehittämiseen”

TYP-yhteiskehittämisen tarpeet tulevaisuudessa

Seuraaviin aiheisiin toivottiin yhteistä käytäntöä TYP-verkostojen välille 1/2

Työpajoissa ideoitiin asioita, joista pitäisi yhteiskehittää TYP-verkostojen yhteinen käytäntö. Työpajoista nousi 15 laajempaa kehittämiskohdetta.

- 1) Yhteisymmärrys asiakasprosessista:** Asiakkaan sujuva palvelupolku, kuka ohjaa ja kuka ottaa kopin
- 2) Henkilöstön ja organisaatioiden sitouttaminen yhteiseen toimintaan:** Lisäarvon ymmärrys.
- 3) Vaikuttavuuden seuranta ja arviointi:** Tilastojen tarkastelu yhdessä, toiminnan seuranta ja arviointi.
- 4) Rakenteet yhteiselle keskustelulle verkossa tai kasvokkaisina tapaamisina.**
- 5) Tiedolla johtaminen:** Asiakassegmentointi ja tätä kautta tarpeiden tunnistus ja työn ohjaaminen.
- 6) Vastuunjako eri toimijoiden välillä:** Prosessikuvauksessa määritelty vastuunjako eri rooleille, jotta ei tule päällekkäisyyttä tai väliinputoamista. Selkeät työnkuvat kaikilla.
- 7) Tietoisuuden lisääminen TYPistä:** Mainontaa ja tiedonjakoa TYPin ulkopuolelle.
- 8) Tuki- ja perehdytys/koulutusrakenteet:** Henkilöstön osaamisesta tulee huolehtia ja kehittää esim. yhteisiä perehdytysmateriaaleja.

Seuraaviin aiheisiin toivottiin yhteistä käytäntöä TYP-verkostojen välille 2/2

Työpajoissa ideoitiin asioita, joista pitäisi yhteiskehittää TYP-verkostojen yhteinen käytäntö. Työpajoista nousi 15 laajempaa kehittämiskohdetta.

9) Lain tulkinta yhteneväiseksi: Lakisääteisten tehtävien yhteistarkastelu vuosikellona, yhteinen käytäntö lain tulkinnalle.

10) Kirjaaminen ja lomakkeet: Yhteiset ohjeet kirjaamiseen, perehdytys kirjaamiseen, pakolliset tiedot kirjaamisessa, selkeä kirjauspohja/lomake, yhteiset tilastointitavat

11) Avoin tiedonjako: Yhteistoiminnan hyvät käytännöt / sudenkuopat –sivusto.

12) Asiakslähtöisyys: Oikea-aikaiset, tasalaatuiset palvelut, toimintamalli kun asiakas muuttaa eri alueelle.

13) Asiakkuuden alku ja loppu: Asiakskriteerien sopiminen, yhteisymmärrys asiakkuuden loppumisen kriteereistä, yhteiset käytännöt TYPistä edelleenohjaukseen

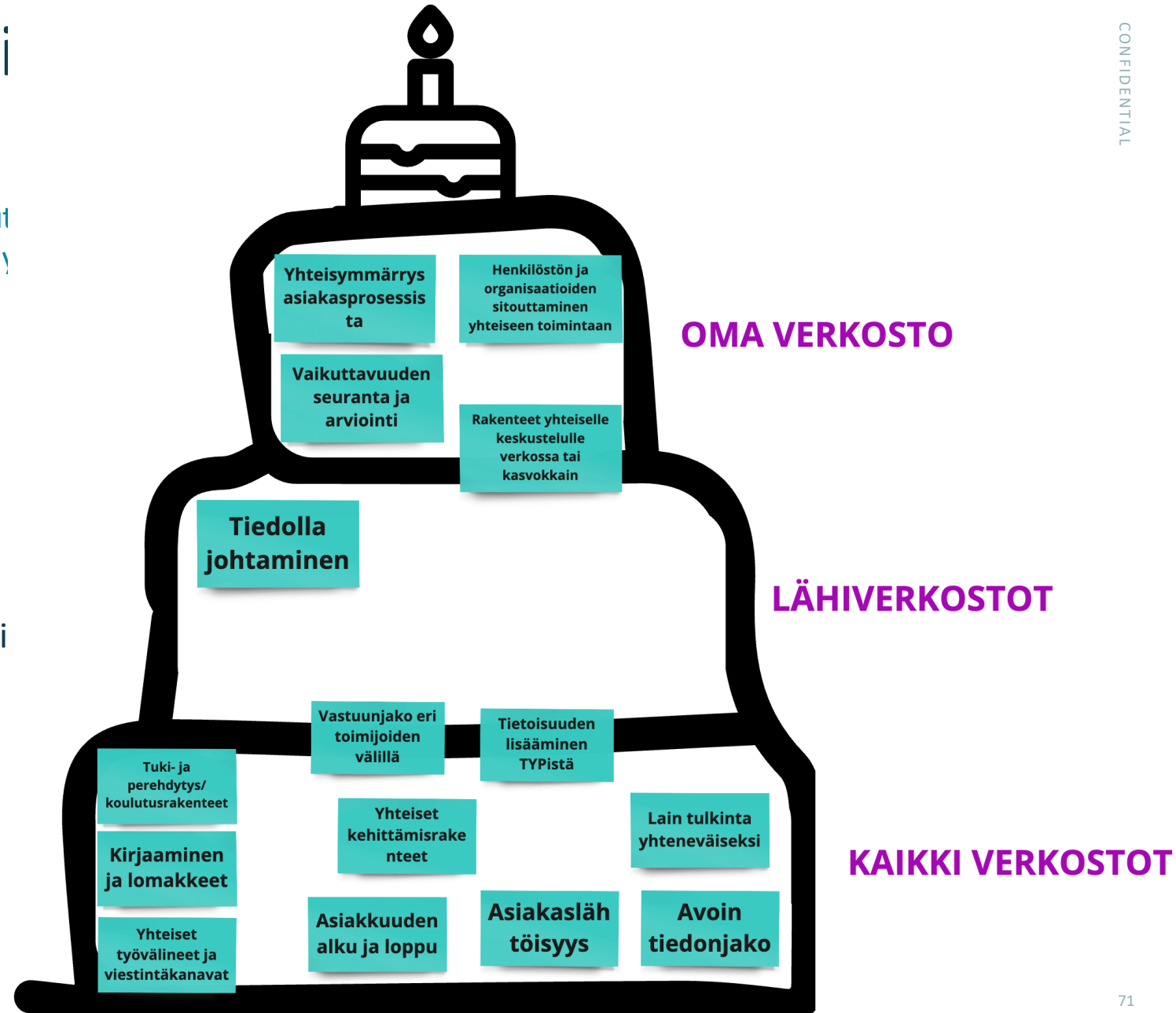
14) Yhteiset työvälineet ja viestintäkanavat: Yhteiskehittämällä asiakastietojen vaihto ja keskustelu helpottuu.

15) Yhteiset kehittämiskeräykset: Kansallisen lisäksi yhteinen kehittämisen- ja /tai koulutuskalenteri, kehittämisen vuosikello teemoittain.

Yhteiskehittämistä toivotti jokaiselle tasolle

Yhteiskehittämisen tarve jakautuu jokaiselle tasolle, mut suurin tarve olisi yhteiskehittää kaikille TYP-verkostoille y käytänteitä.

- Työpajassa äänestettiin jokaiselle yhteiskehittämisen tarpeelle oikea taso, jolla sitä tulisi yhteiskehittää.
- Termillä “lähiverkostot” tarkoitetaan lähellä olevia verkostoja: esimerkiksi samalla hyvinvointialueella, työllisydenhoitoalueella tai maantieteellisellä alueella.
- Suurin osa tarpeista sijoittuvat kaikkien verkostojen yhteiskehitettäväksi.
- Seuraavilla sivuilla tarkempi katsaus äänestyksen tulokseen.



Yhteiskehittämistarpeiden priorisointi

Kun tiedettiin mitkä yhteiskehittämisen tarpeet nähtiin kaikkien TYP-verkostojen yhteisesti kehitettävänä, TYP-toimijat asettivat tarpeet tärkeysjärjestykseen validointikyselyn avulla.

- Vastuunjaon selkiyttäminen eri toimijoiden välillä nähtiin kaikista tärkeämpänä kehittämiskohteena.
- Vähiten merkityksellisenä kehityskohteena nähtiin yleinen tietoisuuden lisääminen TYPistä.

1st choice: 47 (25%)
 2nd choice: 34 (18%)
 3rd choice: 35 (19%)
 4th choice: 22 (12%)
 5th choice: 16 (9%)
 6th choice: 14 (8%)
 7th choice: 13 (7%)
 8th choice: 4 (2%)
 9th choice: 1 (1%)



TYP-työjaoston näkemys yhteiskehittämisen tarpeista

TYP-toimijoiden nostamat yhteiskehittämisen tarpeet koettiin tärkeiksi, mutta myös tutuiksi vuosien varrelta.

- Työjaosto koki, että nostetut kehitystarpeet osoittivat vahvasti, että lain lisäksi kaivataan valtakunnallisia linjauksia, jotka tukevat toimintaa paikallisella tasolla. Tulokset osoittavat myös, että tavoitteena on saada aikaan valtakunnallisesti yhdenmukaista palvelua asiakkaille
- Keskusteluissa korostettiin, että asiakkaan ääntä on kuultava vahvemmin jatkokehityksessä, koska kehittämisen tavoite on palvella asiakasta paremmin.
- Koettiin, että kaikkien toimijoiden sitouttaminen yhteiskehittämiseen on ensiarvoisen tärkeää. Jos halutaan yhteiskehittää yhdessä kaikkien TYPIen kesken, niin keskustelua on käytävää joka tasolla ja jalkauttaen.
 - Valtakunnallisella tasolla 2024 ohjausryhmässä ja työjaostossa nivoen osaksi tulevaisuuden rakenteita.
 - 1.1.2025 alkaen valtakunnallisen neuvottelukunnan jaostossa
 - TYP-johtajien verkostossa ja alueellisissa TYP-johtoryhmissä. "Johto vie asiaa eri tasoille, eri ryhmiin, ja verkostoihin"
 - Paikallis- ja aluetasolla

Löydettävä oikea taho, jonka kautta saadaan jaettava kattava/velvoittava toimeksianto kaikille osapuolille.

*"Paikallis- ja aluetasolla tulisi keskustella osana hyvinvoinnin ja elinvoiman johtamista ja strategisten tavoitteiden asettamista."
Eri "tasoilla" käytävä keskustelua.
Valtakunnallisella tasolla yhteiset päälinjaukset ja siitä sitten valuttaen alaspäin alueelliselle ja paikalliselle tasolle*

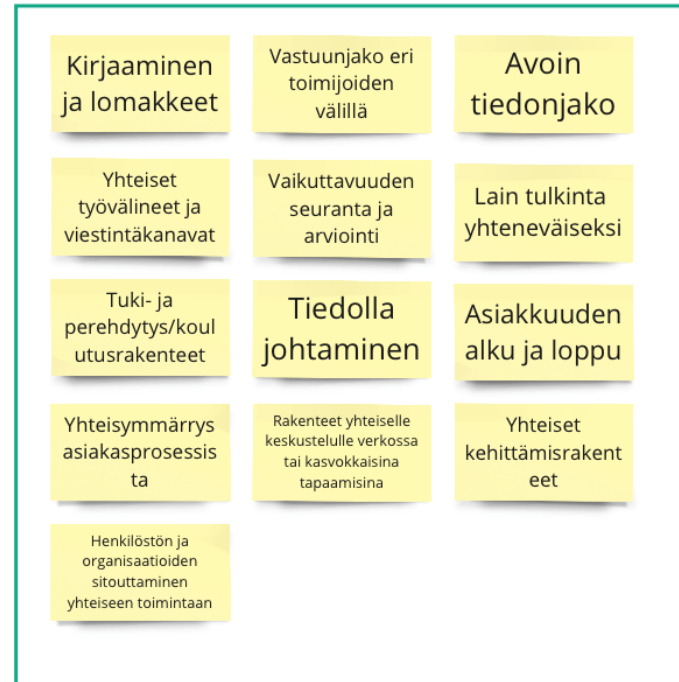
Kehitystarpeiden aikataulutus

Työjaosto koki, että riittävät resurssit ja rakenteiden kuntoon saaminen ovat keskeinen prioriteetti, joka tulisi saada kuntoon ennen 2025.

- Työjaoston äänestyksen mukaan suurin osa kehitystyöstä tulisi aloittaa ennen uuden lain voimaan tuloa 2025.
- Kuitenkin, keskustelussa nousi myös tarve realismille ja ymmärrettiin, että kaikkia kehittämistarpeita ei voida työstää ennen vuotta 2025.

“Ilmenee selkeä halu kehittää TYP-toimintaa!”

Ennen 2025



2025 - Uusi laki

Asiakaslähtöisyys

2025 jälkeen

Tietoisuuden lisääminen TYPistä

Työpajassa äänestettiin jokaisen kehittämistarpeen kohdalla koska niiden kehitys tulisi aloittaa: ennen 2025 tai 2025 jälkeen

Ideointia TYP- toimintamallin haasteisiin

Ideointia haasteeseen “Jatkuva toimintaympäristön muutos”

Hyvinvointialueiden perustamiseen liittyviin epäselvyyksiin ja työntekijöiden vaihtuvuuteen halutaan puuttua lisäämällä työntekijöiden koulutusta ja perehdytystä.

- Ideoita **työntekijöiden perehdytykseen**: perehdytysohjelma TYP-työtä tekeville ja perehdytysmateriaaleja (hyviä ideoita / toimintamalleja) varten yhteinen "tietopankki", valtakunnallisia perehdytyksiä ja kehittämällä yhteisiä asiakastyön lomakepohjia; Organisaatiot sitoutuvat perehdyttämään omat työntekijänsä hyvin.
- **Työntekijöiden koulutukseen** monialaisen yhteinen koulutus- ja/tai kehittämiskalenteri.
- **Pysyvät vastinparit**, ei joka kerralla eri ihminen hyvinvointialueelta. Nimetyt TYP-toimijat kaikkien tietoon.
- Perehtyminen toisten työhön ja yhteisen tavoitteen kirkastaminen.
- Henkilöstö tulisi osallistaa kehittämiseen.
- Palvelukuvaukset työntekijöille.
- TYP-verkoston johtoryhmä aktiivinen toiminta eri tahojen sitoutumiseksi TYP-työskentelyyn.

Ideointia haasteeseen “Resurssien puute ja niiden kohdentaminen.”

Toimintaa vaikeuttavat henkilöstöresurssien niukkuus ja palveluiden riittämättömyys (etenkin terveyspalveluiden kohdalla).

- **Yhteistyösopimukseen kirjataan resurssit** ja niihin myös sitoudutaan
- **Työ- ja toimintakyvyn arviointiin selkeä mallinnus ja liittäminen asiakasprosessiin**, terveydenhuolto konkreettisesti osana monialaista asiakasprosessia
- **Vahvat resurssit työkyvyn selvittelyyn**
- **Ei jaettuja työnkuvia**, kaikkien toimijoiden resurssit kohdennettu pelkästään TYP-työhön.
- Resursointi tukipalveluihin esim. asiantuntijat saavat keskittyä ohjaukselliseen työhön.
- Toimivat sote-tiimit joka kuntaan
- Oma lääkäri, hoitajakontakti ja ammatinvalinnanpsykologi TYPiin
- Varmistetaan työajan riittävyys tehtäviä priorisoimalla.
- Kuntien resurssit monialaisen työllisyyden edistämässä käyttöön (nykylainsäädäntö nyt haasteena).
- TYP-asiakkaan tärkeys toimijoiden tietoon. Hyvinvointi alueet näkemään TYPin asiakkaat samanarvoisina kuin muutkin asiakasryhmät.

Muita ideoita ja kommentteja

“Järjestetään ns. epävirallisia yhteisiä kahvihetkiä kumppaneiden kesken.”

“Säännölliset case-palaverit (voi pitää myös etänä)”

“Asiakas-segmentointi = työkaluja”

“Työhyvinvoinnin tärkeys!”

“Yhden luukun periaate toimii myös vaikka verkostotoimijat olisivat fyysisesti eri pisteissä. Kuten Ohjaamoissa toimii jo nyt.”

“Operatiivinen työnjohto näkyväksi - oma verkostonsa?”

“Ollaan avoimia ja luotetaan verkostokumppaniin.”



Ideointia haasteeseen “Toimijoiden epäselvät roolit, vastuut ja erilainen sitoutuminen”

Yhtenä ratkaisuna toivottiin TYPiin erikoistuneita työntekijöitä, joilla olisi tarvittavaa erityisosaamista ja mahdollisuutta keskittyä TYP-työhön.

- **Lisää yhtenäisiä resursseja eri verkostoihin.** Tällä hetkellä joissain organisaatioissa työskennellään 10% työpanoksella ja toisissa 100% työpanoksella. Kaivataan TYPiin erikoistuneita työntekijöitä, joilla olisi tarvittavaa erityisosaamista ja joilla monialainen työ ei joudu kilpailemaan ajasta muiden työtehtävien kanssa. Monialaisen työn erikoistuminen ja keskittäminen kuntapuolella yhteen, ei niin, että sitä tehdään perustyössä tai useissa yksiköissä
- **Vahva perehdytys ja koulutuksia TYP-työhön** sekä työntekijöille että esimiehelle. Lisäksi, tulisi pohtia kuka ja miten seurataan toteutuuko tekeminen
- Henkilöstön ja esihenkilöiden **sitouttaminen** TYPiin ja sen työn tavoitteisiin
- **Tarvitaan selkeätä ja osaavaa johtamista.** Johtajilla tulisi olla parempi ymmärrys TYP-työstä ja näkemys miten työtä tulisi tehdä. Toisaalta, kaivataan TYP-johtajan roolin vahvistamista, koska nykyisellään hänellä ei ole mahdollisuutta velvoittaa asiakastyötä tekeviä.
- **TYPin arvostuksen lisääminen** jokaisessa sitä toteuttavassa organisaatiossa
- **Lisää selkeyttä vastuunjakoon.** Henkilöstön vaihtuminen aiheuttaa epäselvyyttä myös rooleissa. Tarpeena yhteinen keskustelu rooleista ja niihin liittyvästä työnjaosta.

Ideointia haasteeseen “Tietojärjestelmät eivät ole yhteensopivia keskenään”

Tällä hetkellä tiedot joudutaan kirjoittamaan moneen paikkaan. Yksi yhtenäinen tietojärjestelmä toisi helpotusta tilanteeseen.

- **Yksi yhtenäinen, moderni tietojärjestelmä, joka tukee rajapintoja muista järjestelmistä**
 - Tietojärjestelmien yhteensovittamisen ja tiedonsiirron mahdollistaminen järjestelmien välillä.
- **Ohjeistus kirjaamiseen**
 - Tarvitaan selkeät ja yhdenmukaiset (kuitenkin joustavat) kirjaamisen ohjeet, eteenkin mitä sosiaalityön järjestelmään tulisi kirjata.
- **Selkeä vastuunjako kirjauksiin liittyen**
 - Tarvitaan avointa keskustelua siitä, kuka kirjaa ja mitä. Kirjaamiskäytännöistä tulisi sovita verkostojen kesken.
- **Yksi tietoturvallinen yhteydenpitoväline, joka mahdollistaa myös asiakkaan mukana olon palaverissa**
 - Tietosuojalaki vaikeuttaa yhteydenpitoa TYP-toimijoiden ja asiakkaan välillä tällä hetkellä.



Suunnitelma jatkokehityksestä

Kehittämisen teemoja

Tarkempaa kehittämissuunnitelmaa tehdään vuoden 2024 alussa.

”TYM”-laki ja sen soveltaminen

- Lain yhtenäinen tulkinta
- Vastuunjako toimijoiden välillä
- Valtakunnalliset toimintamallit

Vaikuttavuus ja tiedolla johtaminen

- Kirjaaminen ja lomakkeet
- Tilastointi
- Vaikuttavuuden seuranta ja arviointi
- Tiedolla johtaminen

Viestintä ja tiedon jakaminen

- Rakenteet yhteiselle keskustelulle ja kehittämiselle
- Avoin tiedon jakaminen
- Yhteinen asiakasjärjestelmä ja tiedon jakaminen
- Tietoisuus TYPistä


Koulutus ja perehtyminen

- Perehdytys- ja koulutusrakenteet alueilla ja valtakunnallisesti
- Vastuunjako ja asiakasprosessin yhteiset käytännöt

Asiakasprosessi

- Vastuunjako ja resurssit
- Asiakkuuden alku ja loppu
- Asiakasprosessi
- Asiakslähtöisyys

Pioneering an ethical digital world.



Michelle Sahal Estimé

Jelena Momcilovic

michelle.sahalestime@gofore.com

jelena.momcilovic@gofore.com

GOFORE