

Podcast: **Miten työnhakijan palvelutarvetta arvioidaan TE-toimistossa?**

Linkki podcastiin, joka on litteroitu alla: <https://soundcloud.com/user-841203804/miten-tyonhakijan-palvelutarvetta-arvioidaan-te-toimistossa?in=user-841203804/sets/tyoekyvyn-palvelupolku>

Lehtinen: Mitä Te-toimistossa tehdään, kun asiakas haluaa työhön, mutta pohtii, vaikuttavatko terveydelliset syyt työllistymiseen? Miten Te-palveluiden asiantuntijat tunnistavat työnhakijoiden työkyvyn tuen tarpeita? Työkykykoordinaattori, asiantuntija Kristiina Tuikkanen Te-hallinnosta kertoo, miten asiakkaan terveydentila huomioidaan Te-palveluissa. Haastattelijana tuottaja Satu Lehtinen Työterveyslaitoksesta.

Työkykykoordinaattori Kristiina Tuikkanen, Te-palvelu lienee tunnettu paikka, eli työnhaun ja työllistymisen maailmassa liikutaan, mutta mitä tekee työkykykoordinaattori Te-hallinnossa.

Tuikkanen: Kiitoksia. Tämä on ihan uusi työtehtävä ja oikeastaan tätä on nyt pilotoitu tällaisella työkykykoordinaattoripilotoinnilla työllistymisen edistämiseksi tai osatyökykyisten työllistämisen edistämiseksi hankkeessa ja yritetään juurruttaa nyt tätä työkykykoordinaattorin tehtävää tähän Te-hallintoon niin, että saadaan osatyökykyisten asiaa paremmin esille, mutta myös samalla koulutettua henkilöstöä ja myös vietyä tuonne yritysmaailmaan tietoa siitä, että meillä on osaavaa työvoimaa tarjolla myös osatyökykyisissä työnhakijoissa.

Lehtinen: Me puhumme nyt työkyvyn tuen tarpeesta, niin se varmaan kuulijasta riippuen tarkoittaa eri asioita. Kristiina Tuikkanen, jos ajattelet työkyvyn tuen tarvetta omasta näkökulmastasi, niin mitä se työkyvyn tuki tarkoittaa?

Tuikkanen: Minä lähdän siitä ajatuksesta, että asiakkaalla on haaveita ja unelmia, ja vammasta ja sairaudesta riippumatta näihin unelmiin täytyy päästä. Ja minä koen näin, että kun saadaan sopiva tuki sille asiakkaalle, niin hän saavuttaa nämä unelmat ja haaveet, liittyy se sitten koulutukseen, työllistymiseen tai ihan mihin vain.

Lehtinen: Tämä kuulostaa todella hienolta. Jos ajatellaan, että me olisimme nyt sellaisessa tilanteessa, että työnhakija on tulossa TE-toimistoon asiakkaaksi, niin mitä siinä tapahtuu ensin ja missä vaiheessa ruvetaan sitten miettimään, että onko tällä hakijalla tarvetta työkyvyn tuelle?

Tuikkanen: Asiakas kun ilmoittautuu meille asiakkaaksi, niin nykyään suurin osa asiakkaista ilmoittautuu sähköisesti, eli tarvitaan pääsääntöisesti verkkopankkitunnukset. Ja jos siinä asiakas sitten täyttää tällaisen palvelutarvearvion, jossa hän voi myös kertoa mahdollisista terveydellisistä rajoitteista, jotka vaikuttavat siihen työnhakuun tai mahdolliseen koulutukseen. Eli heti mahdollisimman pian lähdetään miettimään niitä työkyvyn tukia, mitä voidaan tarjota asiakkaalle.

Lehtinen: Ja tuleeko tämä tuen tarve yleensä tältä hakijalta itseltään?

Tuikkanen: Yleensä, joo, kyllä tulee, mutta toki sitten voi olla sellainenkin tilanne, ja tietenkin, täytyy sanoa, kun palvelutarvearvion asiakas tekee, niin toivoisin, että hän vastaisi siihen rehellisesti. Eli jos siellä on terveydellisiä tai vammaan liittyviä rajoitteita, että hän kertoisi siinä, koska sitten voi olla, että se pitkittyy se tilanne, ja selkeytyy vasta myöhemmin ja tulee ilmi, että onkin sitä terveystarvearvoitusta. Siinä vaiheessa sitten TE-toimistosta esimerkiksi ohjataan työttömien terveystarkastukseen, että kyllä se tulee jossain vaiheessa ilmi, mutta mitä varhaisemmassa vaiheessa, niin me voimme sitten niitä palveluja räätälöidä soveltuviksi.

Lehtinen: Puhuit palvelutarpeen arvioinnista. Mikä se ihan konkreettisesti on? Se on joku lomake, joka täytetään verkossa. Täyttävätkö kaikki työnhakijat sen?

Tuikkanen: Kyllä täyttää. Ja jos on sellainen tilanne, että asiakas ei sitä itse täytä, niin sitten täytetään yhdessä virkailijan kanssa se. Siinä on sellaisia muutamia kysymyksiä, tarvitseeko apua, minkälaista apua esimerkiksi työllistymiseen, ovatko työnhakupalvelut. Tai jos on koulutus vanhentunut, tarvitseeko koulutukseen liittyvää tietoutta, apua. Tai sitten jos on sitä terveydellistä rajoitetta, minkälaista apua, tarvitseeko apua esimerkiksi kuntoutusneuvonnassa tai eläkkeen hakemisessa. Hyvin yksinkertainen lomake siellä verkossa, että siinä on rastituskohdat.

Lehtinen: Jos rastittaa sieltä nyt tällaisia palveluntarpeita, niin tapaako sitten asiantuntijan?

Tuikkanen: Joo, eli meillä joka tapauksessa aina otetaan asiakkaaseen yhteyttä ja erityisesti sitten tietenkin, jos siellä nousevat ne terveydentilarajoitteet esille tai terveysongelmat tai vamma, sairaus, niin sitten asiakas ohjautuu oikeastaan oikealle palvelulinjalle. TE-toimistossahan on kolme palvelulinjaa. On työnvälityspalvelut, jotka ovat ensisijaisesti tarkoitettu niille asiakkaille, jotka ovat suoraa työllistymässä työelämään. Osaamisen kehittämisen palvelut, jotka ovat sitten enemmän sellaisille asiakkaille, jotka tarvitsevat koulutukseen liittyvää tietoa. Ja jos siellä on sitä terveystarvearvoitetta tai muuta elämäntilanteisiin liittyvää ongelmaa, niin sitten ovat tuetun työllistymisen palvelut. Ja siellä sitten on asiantuntijoita, joilla on ammattitaitoa ja osaamista ottaa myös nämä terveydentila-asiat esille.

Lehtinen: Kristiina Tuikkanen TE-hallinnosta, osaatko arvioida, että kuinka isolla osalla TE-toimistojen asiakkaista on työkyvyn tuelle tarvetta?

Tuikkanen: Löysin itse asiassa viime vuoden tilastoa ja joku tilasto on tällainen, että 11 % kaikista työnhakijoista, mitä TE-toimistoissa on, niin on joku vamma tai pitkäaikaissairaus, ja näistä hakijoista 13 % on työttömänä. Toisaalta sitten on taas tällainen tilasto, että 1,9 miljoonalla työkäisellä on joku pitkäaikaissairaus tai vamma ja heistä noin 600 000 se vaikuttaa siihen työhön ja työnsaantimahdollisuuksiin. Eli minä luulen, että tämä 11 % on aika minimi, eli ei välttämättä tule kaikki ilmi ja ei ehkä sitten sitä rajoitetta ole selvitetty. Mutta toisaalta, kaikki työkykyyn liittyvät rajoitteet, vammat, eivät ole sitten sellaisia,

että on täysin työkykyinen. Voihan olla esimerkiksi niin, että on kuuro puuseppä, mutta hän on täysin ammattilainen siihen työtehtävään.

Lehtinen: Minkälaista tämä voi olla sitten ihan konkreettisesti tämä tuki?

Tuikkanen: No, tuki on, jos ajatellaan, että on sitten tällainen terveydentilarajoite, ensinnäkin se, että lähdetään katsomaan, että milloin sitä terveydentilaa on selvitetty. Ohjataan tarvittaessa, niin kuin äsken jo sanoin, työttömien terveystarkastukseen tai yleensäkin terveydenhuollon piiriin. Mutta sitten tietenkin, jos on selvitetty jo näitä työkykyasioita, niin katsotaan vaikka ammatinvalinnanohjauksen kautta, työkokeilujen kautta. Ja tarvittaessa esimerkiksi, jos on suoraan työllistymässä, on ammatillinen tutkinto suoritettu, mutta työllistymiseen tarvitsee tukea, niin meillä on mahdollisuus myöntää palkkatukea vamman ja sairauden perusteella. Eli palvelut, mitä meillä on saatavilla, niin niitä on paljon. Elikkä ne räätälöidään aina asiakaskohtaisesti.

Lehtinen: Hakeutuuko teille ihmiset aina itse, vai onko niin, että joskus siihen, että osataan tulla teille, tarvitaan apua? Osataanko esimerkiksi Kelasta ohjata teille työnhakijaksi?

Tuikkanen: Ohjataan, ja tietenkin sitten, jos ajatellaan näin, että on ollut vaikka pitkään sairauslomalla tai pitkään kuntoutustuella, niin aika usein onkin näin, että Kelalta ohjataan. Tai että on vaikka mielenterveystoimistossa asiakkaana ollut pitkään ja on palaamassa nyt takaisin työmarkkinoille, niin sieltä ollaan yhdessä asiakkaan kanssa yhteydessä ja tavataan vaikka yhdessä asiakas. Eli siinä on tuttu henkilö TE-virkailijan kanssa tapaamisessa mukana.

Lehtinen: Eli siinä ei sitten jää yksin.

Tuikkanen: Ei jää yksin, ei.

Lehtinen: Nämä ei varmaan ole ihan helppoja ja yksinkertaisia asioita, niin miten TE-palveluiden asiantuntijat voivat sitten tunnistaa näitä työnhakijoiden työkyvyn tarpeita? Mitä keinoja heillä on käytössään?

Tuikkanen: No, tietenkin se palvelutarvearvio, minkä asiakas tekee, mutta sitä voidaan käyttää myös välillä, eli me voimme myös tehdä sen siinä. Ja tietenkin sitten, jos asiakas on eri palveluista ja sieltä palveluista tulee tällaisia työllistämistä edistäviä palveluja, esimerkiksi työkokeiluja, ja sieltä tulee aina palautetta, että nyt ei ole terveydentila sellainen, että olisi työllistymässä suoraan. Näitten tietojen perusteella esimerkiksi tunnistetaan sitä asiakasta, mutta toki esimerkiksi asiantuntijat konsultoivat minua, työkykykoordinaattoria, ohjataan asiakasta esimerkiksi tuetun työllistymisen palveluihin ja niin edelleen.

Lehtinen: Ohjaatteko te ihmisiä työkyvyn arvioon?

Tuikkanen: Kyllä me ohjaamme, mutta meidän työkykyarvio ei ole diagnosointia varten, eikä hoitoa tai lääkinnällisen kuntoutuksen tekemistä varten. Se on lähinnä enemmän sitä, että tarkemmin ja yksilöidymmmin selvitetään suhteessa hakuammattiin tai suunniteltuun koulutukseen tai uuteen ammattiin sitä

työkykyä. Eli joku urasuunnittelu. Tai on asiakas työllistymistä edistävässä palvelussa ja siellä ilmenee joku rajoite, niin sitten me hankitaan sitä työkykyarviota.

Lehtinen: Kun työkyvyssä on haasteita, saatetaan tarvita monien eri toimijoiden palveluita, esimerkiksi Kelan tai työeläkelaitoksen. Miten, Kristiina Tuikkanen, nämä palvelut pelaavat yhteen? Useinhan kuulee sanottavan, että ne eivät tiedä toistensa tekemisistä. Miten se yhteispeli toimii, onko se tässä nykyjärjestelmässä mahdollista?

Tuikkanen: Voi että, kun ne toimisivat. Eli edelleenkin on, oikeastaan voi olla syynä se, että meillä on aika vahva tietosuoja. Eli meidän asiakkaitten palveluista, mitä esimerkiksi TE-toimistosta on tehty, niin se tieto ei välity eteenpäin, tai vastaavasti työeläkelaitosten, Kelan palveluista. Ja se on valitettavaa, että me teemme päällekkäistä työtä ja tähän minä toivoisinkin kyllä ehdottomasti, että siihen tulisi muutosta. Toisaalta voi olla myös sekin, että meillä on vähän siilomainen ajattelu, että ajatellaan, että on minun asiakkaani ja sinun asiakkaasi, kun pitäisi ajatella, että ne ovat yhteisiä asiakkaita. Minun mielestäni se pitäisi olla mahdollista nykyjärjestelmässäkin, mutta se ei ole vielä ihan niin hyvää kuin sen pitäisi olla.

Lehtinen: Onko sinulla jotain ajatusta siitä, että mikä siinä auttaisi?

Tuikkanen: Minä olen itse huomannut sen, että kun tehdään sitä, tai sanotaan näin, että kun asiakkaalta saadaan tietoon ne, missä asiakas on asioinut aiemmin ja jos tarvittaessa voidaan vielä sitten tehdä sitä yhteistyötä siinä vaiheessa, kun on asiakas tulossa, esimerkiksi saattaen vaihtaen Kelan palveluista tulossa meille päin tai työeläkelaitoksen. Eli tehdään tiiviisti yhdessä asiakkaan kanssa sitä yhteistyötä sen toisen viranomaisen kanssa, se auttaa.

Lehtinen: Onko teillä aikaa kokoontua saman pöydän ääreen?

Tuikkanen: Minun mielestäni aikaa pitäisi aina olla, koska se, että sinä joka tapauksessa sitä asiakasta haastattelet, niin kyllä pitäisi löytää. Se on kuitenkin yhteiskunnan etu, että me saamme yhteisen ratkaisun.

Lehtinen: Eli sinä näet hyvin tärkeänä sen.

Tuikkanen: Näen erittäin tärkeänä sen, että sitä yhteistyötä tehdään.

Lehtinen: Olen kuullut puhuttavan tällaisesta monialaisesta yhteispalvelumallista. Maallikon korvaan se kuulostaa aika komealta, mutta ehkä hiukan käsittämättömältä. Mistä siinä on kysymys?

Tuikkanen: Tämä monialainen yhteispalvelu, puhutaan työvoiman palvelukeskuksista. Tämä lainsäädäntö astui vuoden 2016 alusta lähtien voimaan. Eli joka kunnassa, joka on tämmöinen TYP-toiminta. Tämä tarkoittaa sitä, että TE-toimiston, Kelan ja kunnan palveluja on saatavilla yhden luukun periaatteella. Ja se idea on juuri se, että asiakkaan ei tarvitsisi juosta eri luukulla, vaan se palvelu olisi saatavilla sen saman luukun alla.

- Lehtinen: Eli asiakkaan ei tarvitse tietää, mitä nämä kaikki palvelumallit ja mahdolliset lyhenteet, mitä käytetään, ja muut tarkoittavat, vaan riittää, että hän tulee paikalle.
- Tuikkanen: Riittää, että tulee paikalle. Vielä tässä nykyisessä lainsäädännössä on, että työvoiman palvelukeskusasiakkuuteen on tietyt kriteerit, mutta yleensä joko Kelan virkailija, TE-toimiston tai kunnan sosiaalitoimen virkailija ohjaa asiakasta sinne. Eli periaatteessa asiakas kun tulee paikalle, niin sitten lähdetään yhdessä selvittämään sitä asiaa.
- Lehtinen: Koulutatteko te henkilökuntaanne kohtaamaan näitä ihmisiä, joilla on työkyvyn tuen tarvetta?
- Tuikkanen: Sitä saisi enemmänkin vielä tehdä, mutta esimerkiksi tässä työkyvykoordinaattorihankkeessa olen järjestänyt koulutusta. Se on tullut ihan henkilöstöltä toiveena ihan tähän osatyökykyisyyteen liittyen. Toki sitten perehdytyksessä käydään läpi, mutta vielä enemmän saisi järjestää koulutusta. On selkeä tarve koulutukselle.
- Lehtinen: No, mitä sitten tapahtuu, jos asiakas ei ole kerta kaikkiaan autettavissa TE-palveluiden keinoilla? Jääkö hän yksin? Ohjaatteko te eteenpäin sitten?
- Tuikkanen: Joo, näitä asiakkaita valitettavasti on, joille ei ole ensisijaisia, on esimerkiksi niin akuutti vaikka päihdeongelma tai terveydentila on sellainen, että ei ole TE-palveluihin suuntautumassa. Asiakas ei missään nimessä jää yksin, vaan kyllä silloin ohjataan sinne terveydenhuollon tai sosiaalitoimen palveluihin. Yleensä näissä tilanteissa on myös sosiaalityöntekijä mukana haastattelussa. Yksin ei jää, eli meillä on aina nämä määräaikaishaastattelut, että viimeistään kolmen kuukauden välein kuitenkin tarkistetaan asiakkaan tilanne, jos hän on meillä edelleen asiakkaana.
- Lehtinen: Miten asiakkaat kokevat nämä palvelut, palvelutarpeen arvion ja työkyvyn tuen? Osaatko yhtään sanoa oman kokemuksen perusteella, että miten nämä otetaan vastaan?
- Tuikkanen: Asiakkaat ovat äärettömän kiitollisia. Kun ensinnäkin on saanut sanottua sen, että on sitä terveydentilaongelmaa tai elämäntilanteissa ongelmaa ja asioita lähdetään selvittämään, niin he ovat erittäin kiitollisia siitä, että joku lähtee selvittämään sitä asiaa. Se voi olla, että se työvoimaviranomainen ei ihan kaikkea pysty ratkaisemaan, mutta hän ohjaa, neuvoo, selvittää asiakkaan kanssa ja asiakkaan puolesta.
- Lehtinen: Onko sinulla käsitystä sitten, miten siellä TE-palveluiden puolella asiantuntija kokee nämä? Onko siellä onnistumistarinoita?
- Tuikkanen: Minä luulen, että on. Ja sitten se, että onneksi me saamme konsultoida aina kollegoita, toisia virkailijoita, joilla on enemmän asiantuntemusta, ja esimerkiksi tuetun työllistämisen ryhmä, mihin myös tämä monialainen yhteispalvelu TYP kuuluu. Niin siellä on sitten enemmän asiantuntijoilla

osaamista näihin asiakkaisiin, joilla on sitä terveydentilaan ja elämäntilanteeseen liittyvää ongelmaa.

Lehtinen: Työkykykoordinaattori, asiantuntija Kristiina Tuikkanen TE-hallinnosta, kun minä kuuntelen sinua, niin minulle tulee sellainen tunne, että kun ihminen tulee teille työnhakijaksi, niin siinä tapahtuu aika paljon. Siinä selvitetään monia asioita. Teiltä löytyy monenlaista apua. Ettekö te ole aika paljon vartijoita siellä TE-palveluissa?

Tuikkanen: Kyllä me olemme, ja joskus tuntuu vähän se, että kun asiakkaan kanssa käydään niitä tilanteita läpi, asioita läpi, niin siinä käydään se koko elämä läpi, ja me yritämme auttaa asiakasta kaikin mahdollisin keinoin. Yritetään ohjata, yritetään neuvoa ja opastetaan kaikin tavoin. Elikkä se työ ei välttämättä ihan näy julkisuuteen päin, vaan se tehdään siinä asiakkaan kanssa, asiakkaan ehdoilla ja asiakkaan läsnä ollessa, asiakasta kuunnellen. Se monesti unohtuu, että me kuuntelemme hyvin tarkoin korvin, mitä asiakas haluaa ja mitä hän tahtoo.

Lehtinen: Työkykykoordinaattori, asiantuntija Kristiina Tuikkanen TE-hallinnosta, mitkä ovat sinun työsi tähtihetkiä?

Tuikkanen: Näitä on hirveän paljon. Tuossa mietin, että mitä niitä on, mutta kyllähän se on asiakkaan sydämestä tuleva kiitos, kun on saatu ratkaisu, on saatu joku tilanne selvitettyä. Ja kun se tulee sydämestä se kiitos, niin se lämmittää joka kerta yhtä paljon.

Lehtinen: Kuuntelit podcast-haastattelua, joka liittyy hallituksen kärkihankkeeseen Osatyökykyisille tie työelämään. Sosiaali- ja terveysministeriön hanke tähtää siihen, että osatyökykyiset jatkavat työelämässä tai työllistyvät avoimille työmarkkinoille.