



KASVUPALVELUIDEN VALMISTELUN TILANNEKATSAUS 11.4.2018

Pekka Voutilainen, 0295041795,
pekka.voutilainen@te-toimisto.fi

Projektin tavoiteltu lopputulos

- Projektin lopputuloksena on kuvaus :
 - kasvupalveluiden palveluprosessista henkilöasiakkaan näkökulmasta
 - kasvupalveluiden palveluprosessista yritys ja työnantaja-asiakkaan näkökulmasta
 - palveluprosessien keskeisimmistä yhdyspinnoista
 - arvio palveluun tarvittavista resursseista
 - esitys järjestäjän rooliin kuuluvista viranomaistehtävistä

Projektin hyödyt

- **Asiakas saa oikea-aikaisesti tarvitsemansa palvelut.** Palveluprosessit on rakennettu tunnistettujen asiakastarpeiden pohjalle. Asiakkaan palvelutarpeen määrittäminen ohjaa asiakkaan tarvitsemaansa palveluun hänelle sopivalla palvelutavalla. Palvelut ja palvelutavat on ryhmitelty vastaamaan erilaisia palvelutarpeita ja palveluohjaus toimii verkostokumppaneiden kanssa.
- **Elinvoiman vahvistaminen:** Kaikki kasvupalvelut tähtäävät alueen kasvun tukemiseen ja kasvun esteiden poistamiseen. Kasvupalveluiden tavoite ja rooli on määritelty osana alueen palvelutuotantoa.
- Kasvupalveluiden **prosessit rakennetaan mahdollisimman yksinkertaisiksi ja eri toimintojen välisistä päällekkäisyyksistä pyritään eroon** selkeyttämällä niin kasvupalveluiden kuin muidenkin läheisten toimijoiden roolia asiakkaiden palveluissa. Asiakkaan palvelutarve ohjaa asiakkaan palveluprosessia, oikea palvelu oikeaan aikaan. Toimivissa palveluprosesseissa hyödynnetään digitalisaatio täysimääräisesti.

Projektin hyödyt

- Palvelut on **integroitu** asiakkaan näkökulmasta sujuvaksi kokonaisuudeksi esim. Maku-Sote -rajapinta sekä asiakasvastuut on määritelty nykyistä selkeämmin.
- **Kestävään talouteen** päästään kohdentamalla kasvupalvelun resurssit oikein. Palveluissa hyödynnetään digitalisaatio täysimääräisesti ja tuotetaan asiakkaan tarvitsemat palvelut oikea-aikaisesti tarkoituksenmukaista kanavaa hyödyntäen. Kasvupalveluiden rooli on selkeä, palveluprosessit ovat yksinkertaisia ja eri toimijoiden väliset päällekkäisyydet pidetään kurissa.

Kanta-Hämeen kasvupalveluiden valmisteluryhmä

HENKILÖASIAKKAAT

- Pekka Voutilainen, Hämeen Te-toimisto, vastuvalmistelija
- Matti Lipsanen, Oma Häme, MAKU -muutosjohtaja
- Marja-Leena Muuri, Hämeen TE-toimisto
- Tiina Lietzen, Hämeen TE-toimisto
- Jussi Eerikäinen, Hämeen kauppakamari
- Tuula Kortelainen, Hyria
- Mervi Käki, Linnan kehitys
- Sirpa Ylikerälä, Maakuntaliitto
- Tarleena Rantanen, Hämeenlinna
- Jaakko Leskinen, Forssa
- Marjo Lindgren, Oma Häme
- Marika Englund, Hämeen TE-toimisto
- Mervi Anttila, Janakkalan kunta
- Selja Vitikka-Yrjölä, Riihimäen kaupunki

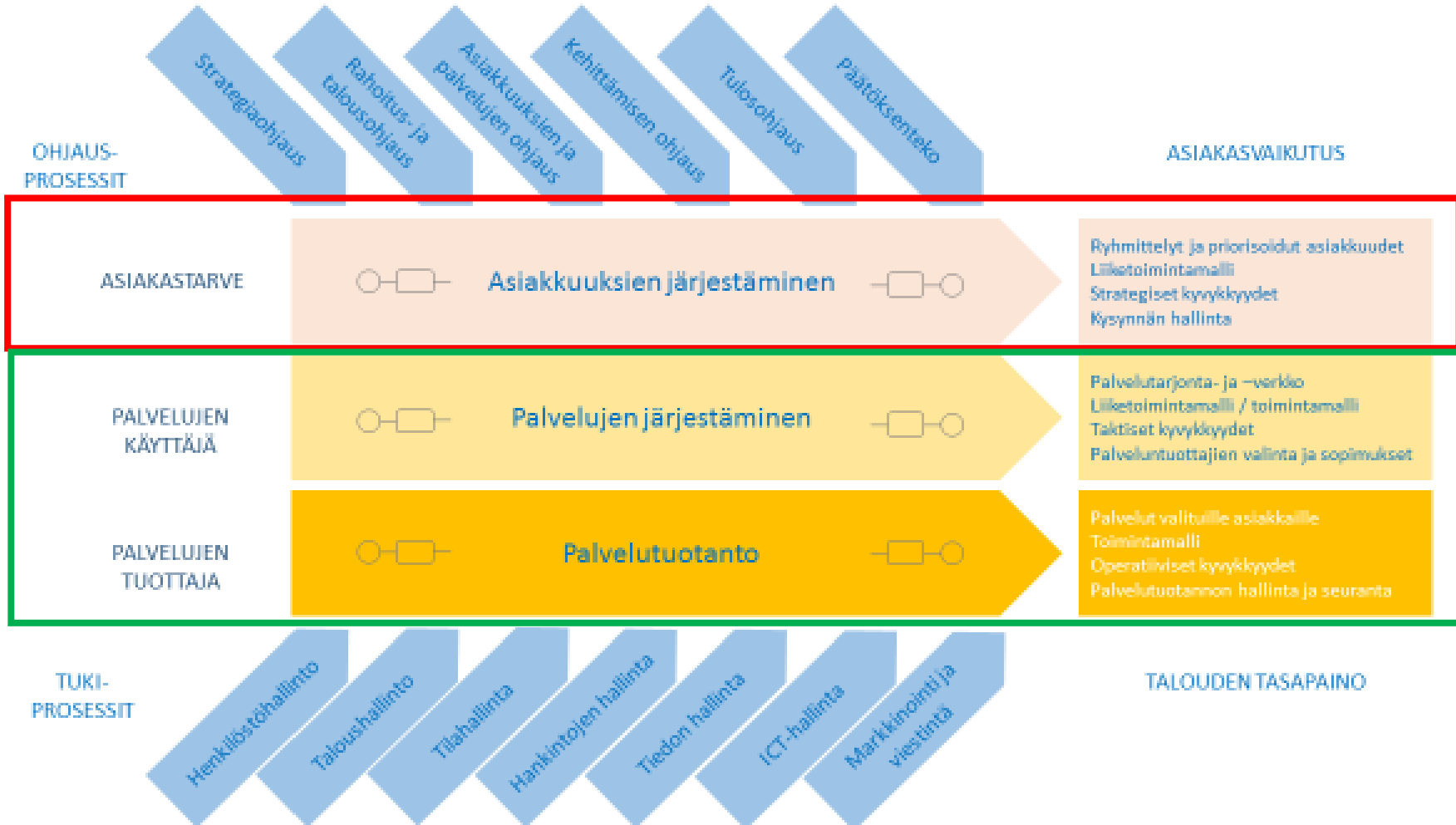
YRITYS- JA TYÖNANTAJA-ASIAKKAAT

- Kari Sartamo, Hämeen ELY-keskus
- Sinikka Kauranen, Hämeen ELY-keskus
- TF Koordinaattori, Hämeen ELY-keskus
- Marja-Leena Muuri, Hämeen TE-toimisto
- Kirsi Pasuri, Hämeen TE-toimisto
- Minna Takala, Hämeen liitto
- Anne Pevkur, Riihimäen-Hyvinkään kauppakamari
- Juha Haukka, Hämeen yrittäjät
- Arto Ruhala, Koulutuskuntayhtymä Tavastia
- Janne Salminen, Hämeen ammattikorkeakoulu
- Hannu-Heikki Saarinen, Forssan yrityskehitys
- Erkki Taskinen, Yritysvoimala
- Mika Herpiö, Riihimäen tilat ja kehitys
- Jyrki Käki, Loppi
- Johanna Jalonen, Hämeen ELY-keskus

Ajatus etenemisestä

VAIHE 1
Asiakstarve ja
toivottu
asiakasvaikutus

VAIHE 2
Palveluiden
järjestäminen ja
palvelutuotanto



TARVE: Työryhmien kokoontumiset

22.6.2017 Työryhmän yhteinen kokoontuminen

- *Ryhmän työskentelyn fokusointi ja jatkotyöskentelystä sopiminen*

HENKILÖASIAKKAAT –RYHMÄ

- 1.11.2017 Asiakastarpeen yhteinen hahmottaminen
- 15.12.2017 Asiakastarpeen ryhmittely ja etenemisestä sopiminen
- 19.1.2018 Osaavan työvoiman saatavuus
- 15.2.2018 Moniammatillista palvelua tarvitsevat asiakkaat ja muuta kuin kasvupalvelua tarvitsevat asiakkaat
- 15.3.2018 Yksilöllisiä /harkinnanvaraisia palveluja tarvitsevat asiakkaat

OSAAVAN TYÖVOIMAN SAATAVUUS

YRITYSASIAKKAAT -RYHMÄ

- 3.11.2017 Kasvupalveluiden rooli osana yrityspalveluja
- 15.2.2018 Kasvun ja kansainvälistymisen tukeminen
- Huhtikuu.2018 Osaavan työvoiman saatavuus, koulutus ja yritysysteistyö

Toukokuussa 2018 Työryhmän yhteinen kokoontuminen

- *Kootaan yhteen alaryhmien tuotokset ja sovitaan jatkosta*

VAIHE 2: Palveluiden järjestäminen ja palvelutuotanto

02/2018-06/2018

- 2.1 Maakunnan järjestämistehtävän täsmentäminen
 - Mitä viranomaistehtäviä tähän kuuluu lainsäädännön näkökulmasta, **tehty**
 - Resurssitarpeen alustava hahmottelu nykytilan pohjalta, **käynnissä**
 - Valtakunnallinen järjestämisen käsikirja on ilmestynyt
- 2.2 Palveluprosessien kuvaaminen
 - Palvelutarpeen arvioinnin prosessin kuvaaminen, **käynnissä**
 - Vaikeimmin työllistyvien asiakkaiden palvelu (Sote –yhdyspinta), **käynnissä**
 - Asiantuntijapalvelun käyttö prosessien kuvaamisessa ?
- 2.3 Palvelutuotanto, ajatus kuinka se voisi mennä
 - Keskusteluja palveluntuottajien kanssa
 - Pilotteja?,
 - Työvoimapula ja työttömät asiakkaat -palvelupilotti
 - Allianssi, mihin sopii ja mihin sitä halutaan soveltaa. Temmin työryhmä on asiaa työstämässä

Mitä on noussut esiin tähän mennessä?

Avoimet kasvupalvelut – Työväilyt - DIGI

- Ammatillinen osaaminen on kunnossa ja tiedostettu
- Työhaun valmiudet ovat kunnossa
- Aktiivinen ja motivoitunut työnhakija
- Elämän ja terveydentilanne vastaa omaa hakuammattia

Osaavan työvoiman saatavuus yrityspalveluna

- Parasta henkilöasiakaspalvelua
- Asiakstarpeen huomioiminen mm. palveluhankinnoissa

Toimijoiden roolien selkeyttäminen tarpeen

Tuen tarve

Asiakas tarvitsee yksilöllistä palvelua ja tukea työllistyäkseen

- Työhaun tuki
- Uuden ammatin löytäminen
- Ammatin hankkiminen
- Motivoituminen (aktivoituminen)
- Ammatillinen kuntoutus

Henkilöiden odotukset

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

Yritysten kasvun tukeminen

- Yhteistyössä muiden alueen ja valtakunnallisten toimijoiden kanssa
- Uusien kasvuhaluikkaiden yritysten tunnistaminen ja palvelu

Moniammatillisen tuen tarve

Asiakas tarvitsee yksilöllistä palvelua ja tukea työllistyäkseen

Asiakkaat, jotka tarvitsevat ensisijaisesti jotain muuta kuin kasvupalvelua

Maakunnan koordinoiva rooli alueen yrityspalveluissa

- Maakunnan etu
- Toimijoita on jatkossakin monia, kunnallisia, seudullisia, valtakunnallisia
- Asiakkaiden odotukset

Yrittäjien odotukset

- Löydettävyys
- Kokonaisvaltaisuus
- Selkeäkielisyys
- Jatkuvuus
- Osuvuus
- Yksinkertaisuus
- Yksilöllisyys
- Älykkyys

Aluekehittämis- ja kasvupalvelulait

- Maakuntaudistuksen yhteydessä päivitetään aluekehittämistä koskeva lainsäädäntö vastaamaan uutta tilannetta sekä uudistetaan yritys- ja työvoimapalveluja yhdistämällä ne kasvupalveluiksi.
 - Tätä kokonaisuutta säätelee laki alueiden kehittämisestä ja kasvupalveluista sekä siihen liittyvä laki kasvupalveluiden järjestämisestä Uudellamaalla.
 - Esitys on tarkoitus antaa eduskunnalle **huhtikuussa 2018**
- Aluekehitys- ja kasvupalvelulakia täydennetään kolmella nk. sisältölailla:
 - Laki julkisista rekrytointi ja osaamispalveluista
 - Laki aluekehittämisen ja kasvupalvelun rahoittamisesta
 - Laki kotouttamisen edistämisestä
- Nämä lait on tarkoitus antaa **toukokuussa 2018**.
- **Syksyllä 2018** on tarkoitus antaa laki kasvupalveluiden tiedonhallinnasta.
- Yllä mainitut lait tulevat pääsääntöisesti voimaan **1.1.2020**.

Maakunta olemme  ME