HE 35/2018 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi alueiden kehittämisestä ja kasvupalveluista ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi

Yksilöasiakkaan monialaisten palvelujen järjestäminen maakunnassa

Monialaisten palvelujen nykytila

Monialaisia palveluita työelämän ulkopuolella oleville maakunnassa tarjoavat tällä hetkellä alle 30-vuotiaille suunnatut Ohjaamo-palvelut sekä monialainen yhteispalvelu TYP. Maakunnan Ohjaamot ovat kiinnittyneitä kuntien työllisyyspalveluihin tai nuorten palveluihin. Monialainen yhteispalvelu TYP toimii maakunnallisena verkostona, jota johdetaan Joensuun työllisyyspalveluista. Joensuun Ohjaamo on maakunnan suurin nuorten monialaisia palveluita tarjoava verkostoalusta, johon on resurssoitu toimijoita TE-palveluista, Joensuun kaupungin nuorten palveluista sekä työllisyyspalveluista. Siun Soten sosiaali- ja terveyspalvelut sekä KELAn palvelut ovat linkitettyinä Ohjaamon tarjontaan, minkä lisäksi Ohjaamo toimii alustana 3. sektorin sekä yksityisten työnantajien toiminnoille. Monialainen yhteispalvelu TYP:n palveluita on saatavissa Joensuun erillisessä toimipisteessä sekä muussa maakunnassa TE-palvelujen, Siun Soten sosiaali- ja terveyspalvelujen tai kuntien työllisyyspalvelujen kautta.

Palvelut asiakkaan toimintakyvyn perusteella

Uusi kasvupalvelulaki tunnistaa tarpeen asiakkaiden monialaisille palveluille sekä niiden yhteensovittamiselle, mikä määritetään maakunnalle kuuluvaksi tehtäväksi (19 §, 21 §). Asiakkaan työllistymistä edistävät palvelut tulee olla saavutettavissa helposti. Tällä hetkellä alle 30-vuotiaiden monialainen palvelutarve tunnistetaan useimmiten ensikontaktissa Ohjaamoissa, sen sijaan yli 30-vuotiaiden palvelutarpeiden tunnistaminen voi venyä ja aiheuttaa sekä asiakkaan hyvinvoinnin heikkenemistä että ylimääräisiä kustannuksia palvelujärjestelmälle. Ohjaamo-tyyppinen palvelualusta vastaisi kaikenikäisten tarpeisiin, minkä vuoksi sen kehittämistä tulisi kannustaa myös lainsäädännön kautta. Monialaisten palvelujen upottaminen nykyiseen sektorikohtaisiin aikuisten palveluihin on todettu hankalaksi, minkä vuoksi nuorten kohdalla toimivaksi koettu Ohjaamo-malli olisi perusteltua kasvattaa kaikenikäisten palveluksi ilman esimerkiksi työttömyyden kestoon rajattuja asiakaskriteereitä.

Työelämän ulkopuolella olevan asiakkaan toimintakyky kokonaisvaltainen palvelutarve tulisi olla tunnistettavissa kaikissa kohtaamispaikoissa ja palvelupisteissä, jotka liittyvät hyvinvoinnin, työllistymisen tai muun osallisuuden edistämiseen. Eri toimijoiden tulisi käyttää palvelutarpeen tunnistamiseksi yhtenäistä kriteeristöä ja työkaluja, esimerkiksi sähköisiä mittareita. Yhtenä toimivaksi todettuna tapana on segmentoida palvelutarpeet asiakkaan toimintakyvyn mukaisesti värikoodeilla.

Työllistämistä tukevat palvelut tulisi muotoilla asiakastarpeen mukaan riippumatta siitä, tuottaako niitä julkinen vai yksityinen toimija tai onko palvelu sektorikohtaisesti määritelty esimerkiksi sosiaalisen hyvinvoinnin vai työllistymisen edistämiseen. Kasvupalvelulainsäädännön tulisi edesauttaa palvelujen yhteensovittamista siten, että niiden saaminen ei määrittyisi esimerkiksi yksittäisten kriteerien kautta vaan palvelu pystyttäisiin rakentamaan asiakkaan tarpeen mukaiseksi kokonaisuudeksi.

Asiakkaan selkeä palveluprosessi

Palvelutarpeen tunnistamisen tavasta riippumatta monialaisiin palveluihin ohjautuminen sekä niiden järjestyminen edellyttää asiakaskohtaista vastuuhenkilöä, joka vastaa asiakkaan suunnitelmallisen palveluprosessin toteutumisesta. Vastuuhenkilö toimii asiakkaan tukihenkilönä sekä muun palveluverkoston yhteyshenkilönä. Kasvupalvelulakiin tulisi lisätä maininta monialaisesta palvelusta velvoitteesta järjestää vastuuhenkilö asiakkaan palveluprosessin tueksi.

Palvelujen onnistunut yhteensovittaminen edellyttää asiakastietojärjestelmien keskinäistä toimivuutta. Tietojärjestelmien tulisi mahdollistaa yhteisen asiakassuunnitelman laatiminen sekä sen toteutumisen seuranta kaikkien tarpeellisten palvelujen osalta. Asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus tarkistaa ja päivittää palvelusuunnitelmaansa sekä sähköisesti että oman vastuuhenkilönsä kautta. Myös viranomaisilla tulisi olla joustava tiedonsiirtomahdollisuus asiakkaan palvelujen toteuttamiseksi.