

Työkykyä Satakuntaan – Satakunnan työkyvyn kehittämishanke

Työkykyohjelman (STM) projekti 1, Työkyvyn tuki tulevaisuuden sote-keskuksessa

Asiakasvastaava -toimintamalli, Versio 1

31.8.2021

Kuvatkaa asiakasvastaava –toimintamalli

THL toimeksiannon apukysymykset:

- kuka toimii asiakasvastaavana (esim. omatyöntekijä, terveydenhoitaja, työkykykoordinaattori)
- miten asiakas- ja palveluohjaus tapahtuu
- miten palvelut yhteensovitetään
- mahdolliset yhteiset asiakassuunnitelmat
- seuranta

Asiakasvastaava –toimintamalli

- Versiossa 1 on hyödynnetty Työkyvyn tuki –koulutuksen tehtäviä: 1/7 asiakasosallisuus ja 6/7 Palvelujen koordinointi
- Asiakasvastaava –toimintamallia ei ole vielä systemaattisesti kehitetty Satakunnassa.
- Työskentelyssä tullaan jatkamaan toimintamallin kehittämistä osana työkyvyn tuen tiimin toimintamallin sekä työkyvyn tuen palvelukokonaisuuden kehittämistä yhdessä alueen toimijoiden ja kohderyhmän edustajien kanssa.

Asiakkaiden työkyvyn tuen palvelujen koordinointi, nykytila

Mitä tällä hetkellä on koordinointi asiakastyössä? Tunnistetaanko ylipäättänsä asiakkaan työkyvyn tukea eri palveluissa?

- Työkyvyn tunnistamiseen tarvitaan vielä koulutusta eri palveluissa oleville työntekijöille. Sote-alan ammattilaiset kohtaavat työssään asiakkaita, joilla on työkyvyn tuen tarvetta, mutta sitä ei tunnisteta tai siihen ei puututa asiakastyön kiireessä (ei ole resurssia tähän).
- Usein on niin, että asiakkuudesta päättävä/vastuuhenkilö on etäällä ja tapaa asiakasta harvoin. Asiakas on kuntoutuksessa tai työtoiminnassa jossain ja siellä tiedetään asiakkaan tilanne tarkasti ja tunnistetaan työkyvyn tuen tarve. Silloin nousee tärkeään rooliin tiedotus asiakkaan asioista. Koordinointi tapahtuu jotenkin nurinpäin. Tiedotus asiakkaan tilanteesta on tärkeää eteenpäin hänen vastuulliselle työntekijälleen.
- Koordinoija (mikä nimike milloinkin) pitäisi tehdä asiakkaan kanssa säännöllisesti yhteistyötä ja on asiantuntija hänen asioissaan. Tehdään aina asiakassuunnitelma, missä tarkalleen käydään läpi palvelut ja verkosto.
- Sote-keskuksissa pitäisi asiakkaan vastaanottavan henkilön ottaa koppi asiakkaan asioista, eikä jätä asiaa sikseen. Näin toteutuisi yhden luukun periaate. Kun tiedetään enemmän asiakkaan asioista voi asiakkaan asian siirtää saattaen vaihtaen oikeaan paikkaan. Asiakkaan tarpeen mukaan (elämäntilanteissa eri palveluja tarvitaan) siirretään asiakkuus oikeaan palveluun ja siellä sovitulle työntekijälle.
- Kaikilla on vastuu siirtää ja ottaa koppi asiakkaan asioista. Niin nykyisellä työntekijällä ja tulevalla (kenelle siirretään). Myös tieto siitä mitä verkostoa asiakkaalla on ja mitä palveluja hän tarvitsee, kuuluu työntekijälle joka koordinoi asiakkaan palveluja. Asiakas ei aina muista itse mitä palveluja asiakkaalle on myönnetty.
- Työntekijä joka koordinoi asiakkaan asioita, pitää ottaa selvää mitä verkostoja ja palveluja asiakkaalla on. On myös poistettava päällekkäisyyksiä ja tarkasteltava objektiivisesti asiakkaan palveluja ja varmistettava asiakkaalta, mitä hän niistä oikeasti käyttää ja tarvitsee.
- Koordinoijan tehtävä jatkossa olisi myös varmistaa mistä verkoston toimija vastaa asiakkaan asioissa. Tämä kirjataan ylös. Yhdessä sovitaan vastuut, aikataulut, tavoitteet ja milloin tähän palataan. Tämä sopimus annetaan asiakkaalle ja verkoston toimijoille.
- Huomioidaan myös kolmannen sektorin käynnit/osuus ja siellä oleva tieto asiakkaan työkyvyn tuesta.

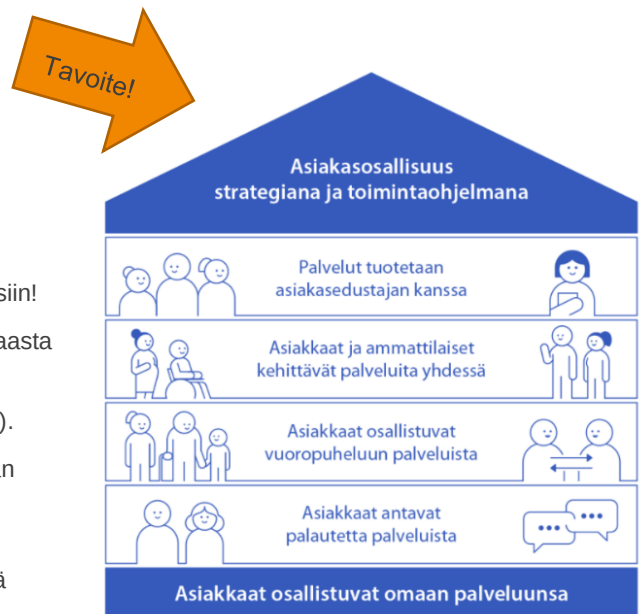
Tällä hetkellä työkyvyn tuen palveluja koordinoivia tahoja sekä pohdintaa eri toimijoiden vastuista

- Koordinointia tehdään monilla eri tasoilla ja palveluissa, joilla kaikilla tavoitteena on hoito- ja kuntoutus.
- Sote työntekijät, Kela, TE-toimisto, kuntoutuspalvelut, erikoissairaanhoido, työtoimintakeskukset, nuorten palvelut, TYP.
- Vastuu pitäisi olla siellä missä asiakkaan kanssa tehdään oikeasti töitä ja huomataan työkyvyn tuen tarve. Näin ei useinkaan ole.
- Kaikilla asiakkaan kanssa töitä tekevä pitäisi tunnistaa oman roolinsa ja vastuunsa. Pitäisi myös tietää mitä muut verkostossa tekevät ja mikä on heidän osaamisalueensa ja tehtävänsä. Käsitteet pitää olla halussa jonkin verran, että puhutaan samaa "kieltä" yhteisissä tapaamisissa.
- Tällä hetkellä tehdään vielä paljon päällekkäistä työtä verkostossa tietämättä toisen tekemisistä tai asiakkaan verkoston laajuudesta.

Asiakasosallisuuden vahvistamiseksi voidaan hyödyntää:

Apuna on käytetty asiakasosallisuuden talon kerroksia.

- Kokemusasiantuntijoiden kouluttaminen ja käyttö palvelutoiminnassa, asiakasraadit, perinteiset asiakastyytyväisyyskyselyt, suullinen/kirjallinen palaute "ruusut/risut" sekä sähköisen palautteenantamisen mahdollisuus
- Verkostopalaverikäytännöt: asiakkaan näkökulma aina esiin!
- Asiakas- yms. Suunnitelmien laadinta lähtee aina asiakkaasta itsestään.
- Mittarien käyttö, esim. Kykyviisari (asiakkaan itsearviointi).
- Ammattiosaaminen lisääminen, jotta osaa ottaa asiakkaan päätöksentekoon mukaan, kokemusasiantuntijoiden /vertaisohjaajien hyödyntäminen!
- Vastuutyöntekijä-/omahoitajamalli/oma ohjaaja-malli sekä moniammatillisen ja monialaisen tiimityön lisääminen.
- 3. Sektorin menetelmistä mallia myös julkisiin palveluihin! Vahvaa osaamista asiakasosallisuuden toteuttamisesta.
- Huomioitava ympäristön vaikutus eli asiakasosallisuus voi toteutua paremmin asiakkaalle tutussa ympäristössä kuin virastossa.



Lähde: Asiakasosallisuus organisaatiossa, Asiakasosallisuuden talo, THL 2020.

Eri toimijoiden vastuut ja roolit asiakasosallisuuden vahvistamisessa

- Vastuu asiakasosallisuuden vahvistamisesta on kaikilla toimijoilla!
- Jokaisella työntekijällä vastuu; kohtaaminen, käytännön tavat; palautteen kerääminen. Varmistaa, että asiakas saanut apua omassa asiassaan ja saanut itse vaikuttaa. Tuettu päätöksenteko, asiakas tekee päätökset, vaihtoehtojen tarjoaminen. Laki ja sen mukainen toiminta pitää kuitenkin varmistaa – asiakas ei voi päättää kaikesta.
- Eri toimintayksiköissä käytännöt sovittuna, joilla asiakas pystyy vaikuttamaan yksikön toimintaan.

- Johdon rooli erityisen tärkeää mm. asenne, sitoutuminen, resursointi, jotka mahdollistavat kulttuurin muutoksen.
- Roolit; Työntekijä ja asiakas samalla viivalla, ei erilaisia arvoasetelmia – jaettu asiantuntijuus.

Asiakasosallisuuden toteutumisen vahvistaminen:

Tarvittavaa osaamista sekä muutosta:

- Osaamista onkin, mutta miten se saadaan hyötykäyttöön? - Kulttuurin muutosta tarvitaan.
- Kokemusasiantuntijoiden/vertaisohjaajien hyödyntäminen: ennakkoluulojen hälventäminen ja luottamuksen rakentaminen. Esimerkkinä opintopiirissä kokemusasiantuntijat mukana.
- Asiakkaan kohtaamiseen osaamista: esim. motivoiva haastattelu: selvitetään, mikä on asiakkaan prioriteetti, ei työntekijän, voimavarojen selvittäminen sekä ratkaisukeskeinen ja valmentava työtapa
- Sos. ja terv.toimijoiden + Kela, TE-palvelut, 3. sektori, oppilaitokset, työelämä: yhteinen, jäsentynyt tekeminen. - Verkostotyön/sidosryhmätyöskentelyn tekemiseen lisää osaamista ja oikeaa asennetta, samalla poistuu turha päällekkäinen työ
- Asiakas-yms. Suunnitelmat asiakkaan ”kielelle”, ratkaisut edellä (ei ongelmien pohjalta), asiakas on keskiössä = vaikuttaja!

Lähteet:

- [Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveystaloudissa](#). THL verkkosivut
- Hyödynnetty Työkyvyn tuki –koulutuksen tehtäviä: 1/7 asiakasosallisuus ja 6/7 Palvelujen koordinaatio