

# Työkykyisempi Stadi –hanke

## Työkyvyn tuen suunnitelma

ensimmäinen versio  
elokuu 2021

Helsingin kaupunki

# 1. Työkyvyn tuen suunnitelma

1.1. Tilanneanalyysi ja aikataulu

1.2. Asiakassegmentoinnin huomioiminen kehittämisessä

1.3. Tavoitteiden määrittely

1.4. Pilotointi

1.5. Mittareiden ja tietolähteiden määrittely

1.6. Palvelukokonaisuuksien määrittely

1.7. Toimeenpanon suunnittelu

1.8. Vuoropuhelu ja seuranta

# 1.1. Tilanneanalyysi ja aikataulua

- Nykytilan kuvauksen tekemistä toisaalta helpottaa iso organisaatio, jossa työttömien palveluihin liittyen on tehty monia selvityksiä ja hankkeita. Osa hankkeista on jo päättynyt, ja osa hankkeista on edelleen käynnissä. Voimme oman kehittämistyömme tukea aikaisempiin selvityksiin ja kattaviin nykytilan kuvauksiin. Helsinkiläisten työttömyydestä ja työllisyydestä tuotetaan koko ajan dataa, joka on myös meidän hyödynnettävissämme.
- Työttömän asiakkaan palvelut ja auttaminen terveys- ja hyvinvointikeskuksessa
  - Yhtenä esimerkkinä selvityksistä on monen tahon yhteistyönä laadittu ”Työttömän asiakkaan palvelut ja auttaminen Terveys- ja hyvinvointikeskuksessa”. Ensimmäinen versio materiaalista käytiin läpi vuonna 2020 terveysaseman henkilöstön koulutuspäivillä ja sen kehittämistä on sen jälkeen jatkettu.
  - Materiaali sisältää kuvauksen THK:n peruspalveluista ja työttömille suunnatuista erityispalveluista, joita ovat kuntouttava työtoiminta, vammaisten henkilöiden työtoiminta, sosiaalinen kuntoutus, työkyky selvitys ja työkyky- ja terveysneuvonta sekä Helsingin Työllisyyspalvelut.
  - Materiaalin tarkoitus on vahvistaa ammattilaisten palvelujärjestelmän tuntemusta. Materiaali on hankkeen hyödynnettävissä eikä vastaavanlaista kokoavaa selvitystä palvelujärjestelmästä ole syytä lähteä tekemään. Materiaali on meillä pohjaselvityksenä kun lähdemme käytännössä pilotoimaan ja rakentamaan näistä erillisistä palveluista asiakkaalle ehyempiä palvelupolkuja.

- Kunnan osarahoittaman työmarkkinatuen saajien terveystalviin pääsyä selvitettiin aikaisemmassa soten ja Kaupunginkanslian (työllisyys hallinnollisesti siellä) yhteishankkeessa 2019-2020. Työkykyohjelman hakuvaiheessa hyödynnettiin siinä kerättyjä kokemuksia muun muassa työnhakijoiden palvelujen katvealueista.
- Helsingissä on tehty laajaa selvitystä työnhakijoiden palveluista työllisyyden kuntakokeilua valmisteltaessa. Työkykyisempi Stadi –hankkeessa tätä materiaalia hyödynnettiin sosiaalihuollon työllistymistä tukevan palvelupolun suunnitelmassa, joka on dokumentoitu Innokylään.
- Terveystalviin työntekijöiden näkemystä työttömien työkyvyn tukemisesta perusterveydenhuollossa haluttiin selvittää tarkemmin. Tätä varten elokuussa 2021 lähetettiin kaikille THK:n terveystalviin työntekijöille kysely. Siinä kysyttiin miten työttömän terveystalvitukset toteutuvat eri terveystalviin ja onko käytössä yhteneväisiä prosesseja. Lisäksi kysyttiin ajatuksia työttömän työkyvyn tuen palvelujen kehittämisestä, yhteistyöstä eri toimijoiden välillä ja millaisia lisäkoulutustarpeita ammattilaisilla on. Kyselyn tuloksia hyödynnetään hankkeen edetessä.
- Helsingissä on kuusi terveystalvi- ja hyvinvointikeskusta. Ensimmäisessä vaiheessa Työkykyisempi Stadi – hankkeessa pilotoidaan työkyvyn tukea Lännen THK:ssa. Pilotoinnissa toteutetaan useampi osapilotti. Tavoitteena on toteuttaa tarkasti suunniteltuja kokeiluja, joissa eri palveluista saatavat palvelut muodostaisivat asiakkaalle yksilöllisen ja riittävän kokonaisuuden. Tavoitteena on saada kokemuksia hyvin toimivista ja huonosti toimivista malleista useammasta pilotista. Näitä jatko kehitetään ja laajennetaan.
- Tässä ensimmäisessä suunnitelmassa on hahmoteltu sekä työkyvyn tuen tiimimallia että asiakasvastaavamallia. Työnhakijoiden työllistymismahdollisuuksia kohentavien palvelujen haasteena on koettu palvelujen koordinoinnin puuttuminen. Tämä asiakkaan kokonaisuuden hahmottaminen, suunnitelmallisuus ja seuranta nousee esille niin työnhakijoilta itseltään kuin eri palveluissa työskenteleviltä ammattilaisilta. Tarvitaan myös mahdollisuutta konsultoida työnhakijan tarvitsemia ammattilaisia, jotta työkyvyn liittyvissä tilanteissa voidaan entistä aikaisemmin ja oikea-aikaisemmin ja tehokkaammin vaikuttaa. Tässä vaiheessa ajatuksena on että rakennamme sekä asiakasvastaavamallia että tiimiä joka tarjoaa laajemmin asiantuntijatukea.

# Helsingin työkyvyn tuen kehittämisen aikataulu

Kevät 2021-

## Kartoitus ja suunnitteluvaihe

Kehittämistarpeen määrittely

Kohderyhmän määrittely

Toimintakentän kartoitus

Syksy 2021

## Lännen pilotti

Valitaan pilotoitavat asiat osapilotteihin

Pilotit toteutetaan

Loppuvuosi 2021-kevät 2022

## Pilottien laajennus

Pilottien iterointi

Laajennetaan pilottia toiseen terveys- ja hyvinvointikeskukseen

# 1.2. Asiakassegmentoinnin huomioiminen kehittämisessä

*”Segmentoinnin perimmäisenä tarkoituksena on suunnitella kullekin asiakassegmentille mahdollisimman toimiva ja vaikuttava palvelujen kokonaisuus tai -ketju.” (PKPK)*

- Tavoitteena on liittää hankkeen kehittämistyö jo olemassa oleviin rakenteisiin ja toimintamalleihin. Terveys- ja hyvinvointikeskuksissa työskentelyä ohjaavat ydinprosessit ja asiakassegmentointi.
- Ydinprosesseja ovat asiakkaaksi tulon ydinprosessi, satunnaisen palvelutarpeen ydinprosessi, paljon palveluja tarvitsevin ydinprosessi ja riskien etsiminen ja tunnistaminen.
- Helsingissä tunnistetaan sekä satunnaisesti että paljon palveluja tarvitsevat asiakasryhmät nelikentän mukaan (dia 7.).
- Työttömissä työnhakijoissa on:
  - 1) Kevyen palvelutarpeen asiakkaita
  - 2) Satunnaisen palvelutarpeen asiakkaita
  - 3) Paljon palveluja tarvitsevia asiakkaita
- Työnhakijoiden työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisessa kiinnitetään huomiota myös riskien etsimiseen. Halutaan tunnistaa ne kriittiset kohdat, joissa asiakkaan asia tulee hoidettua tai riski pudota pois palvelun piiristä on suuri.

# Sosiaali- ja terveystoimialan asiakkuussegmentointi

## Tukiasiakkuudet

= Arjessa pärjääminen on vaikeaa mutta palvelujen tarve on vähäistä

- **Elämänkriisi**, ennakoimaton mutta arviolta lyhytaikainen
- Elämäntilanne suhteellisen tasainen
- Tilanteen mukaan **sosiaalityö** tai **sosiaaliohjaus** tai molemmat
- Tiivis työskentely tilanteen yli ja palvelujen järjestäminen
- Vähäinen ja satunnainen sairauden hoito
- > työttömän terveystarkastus
- Pitkäaikaissairaus, joka hoidossa

## Pärjääjäasiakkuudet

= Arjessa pärjääminen on helppoa ja palvelutarve ja riskit ovat vähäiset

- **Ohjausta ja neuvontaa tarvitsevat asiakkaat**
- **Satunnaisesti** asioiville esim. Sosiaalineuvonnan asiakkaat
- asioiville, esim. arviolta tarvitsee 1-3 yhteydenottoa ja/tai tapaamista
- Sähköiset palvelut

## Huolenpitoasiakkuudet

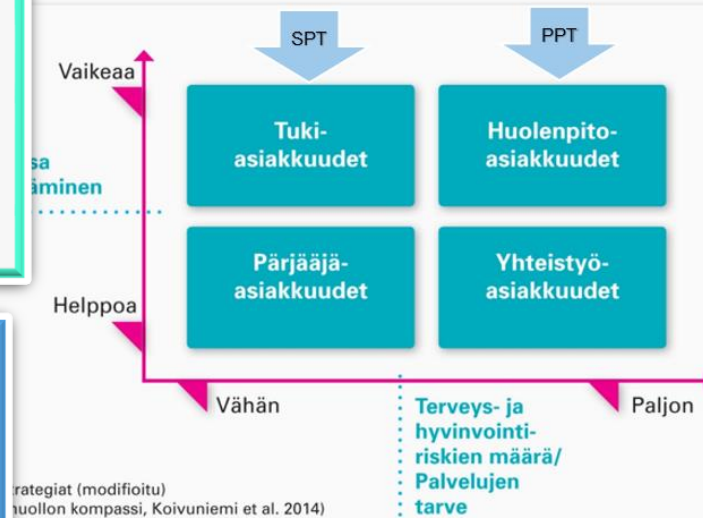
= Arjessa pärjääminen on vaikeaa ja palvelun tarpeita on paljon

- Vahvan tuen tarve, monia ongelmia elämäntilanteessa
- Tapaamisia ja/tai yhteydenpitoa useita kertoja kuukaudessa kunnes tilanne selkiytyy
- Tavoite siirtyä esim. yhteistyöasiakkuuteen
- **Tarvitaan PPT-verkosto**

## Yhteistyöasiakkuudet

= Arjessa pärjääminen on helppoa mutta palvelun tarpeita on paljon

- **Pitkittyneitä ongelmia mutta tilanne rauhoittunut, ja/tai asiakas on tarvittavien palvelujen piirissä** esim. psyd, kuty, typ, terveysasema (somaattisesti monisairaat)
  - Usein **sosiaaliohjaajan** asiakkuus, sosiaalityöntekijän asiakkuus voi olla muulla palvelualueella
- On jo palvelun piirissä**



# 1.3. Tavoitteiden määrittely

- Työkykyisempi Stadi –hankkeen ”Työkyvyn tuki osaksi tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusta“ sisältää kolme tavoitetta:
  - I. Rakentaa Helsingin terveys- ja hyvinvointikeskusmallin sisälle työkyvyn tuen monilainen palvelukokonaisuus, jolla varmistetaan työttömän asiakkaan työkyvyn tuen oikea-aikainen tunnistaminen sekä eheät palveluketjut
  - II. Rakentaa työttömän palvelupolkuja yksilölliset tarpeet huomioiden ja varmistaa palveluiden, esimerkiksi työttömien terveystarkastus, saatavuus.
  - III. Vahvistaa Helsingin sosiaali- ja terveystoimen ammattilaisten osaamista työkyky- ja kuntoutuspalveluosaamista ja näin edistää asiakkaan työkyvyn tuen tarpeiden varhaista sekä oikea-aikaista tunnistamista.



# 1.4. Pilotointi

- Kehitämme työkyvyn toimintamallia pilotoimalla erilaisia malleja käytännössä.
- Pilottien tavoitteita on työstetty laajan verkoston kanssa, jotta saadaan esiin haasteet, joita ollaan ratkaisemassa. Työpajojen työskentelystä nousivat tärkeimmiksi ratkaistaviksi haasteiksi:
  - Palvelujärjestelmän pirstaleisuus ja epäselvyys
  - Monialaisen työn haasteet
  - Siiloutuneet toimintatavat
  - Työkyvyn haasteita ei tunnisteta ajoissa
  - Työntekijöiden osaamista pitää vahvistaa
  - Ei tunnisteta asiakkaan voimavaroja
  - Kustannukset
  - Resurssien riittämättömyys

# Työkyvyn tuen Lännen pilotin suunnitelma

## Pilotti 1.

Apotti potilastietojärjestelmän mahdollisuudet

Kirjaamisen vaikutukset työkyvyn näkyvyyteen asiakastyössä

Työkyvyn tuen suunnitelma

Saako herätteitä esim. työttömyyden kestoon ja tarjottuihin palveluihin liittyen?

## Pilotti 2.

Työkykykoordinaattorit paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden konsultaatioissa

Työkykykoordinaattorit osallistuvat kaikkiin ppt-konsultaatiotiimeihin terveys- ja hyvinvointikeskuksissa

## Pilotti 3.

Työtön Pitäjänmäen terveysasemalla

Hankkeen asiantuntijalääkäreille ohjataan alueen potilaita, joilla tarve työkykyyn liittyvään b-lausuntoon

Työkyvyn arvioinnin kehittäminen ja moniammatillistaminen. Konsultointimahdollisuus myös muille lääkäreille

4. Työkyky- ja  
terveysneuvonnan työttömän  
terveystarkastuksen  
ulkopuolelle jäävien  
työnhakijoiden ohjaus  
terveydenhuoltoon

Työkykykoordinaattorien  
osuuden suunnittelu

Miten ohjataan  
perusterveydenhuoltoon  
terveystarkastukseen,  
digitaaliset palvelut

5. Digitaaliset palvelut

Omaolo  
Terveystarkastus ja  
Hyvinvointikysely

Maisan mahdollisuudet  
työkykyasioihin liittyen

6. Työttömän  
terveystarkastus

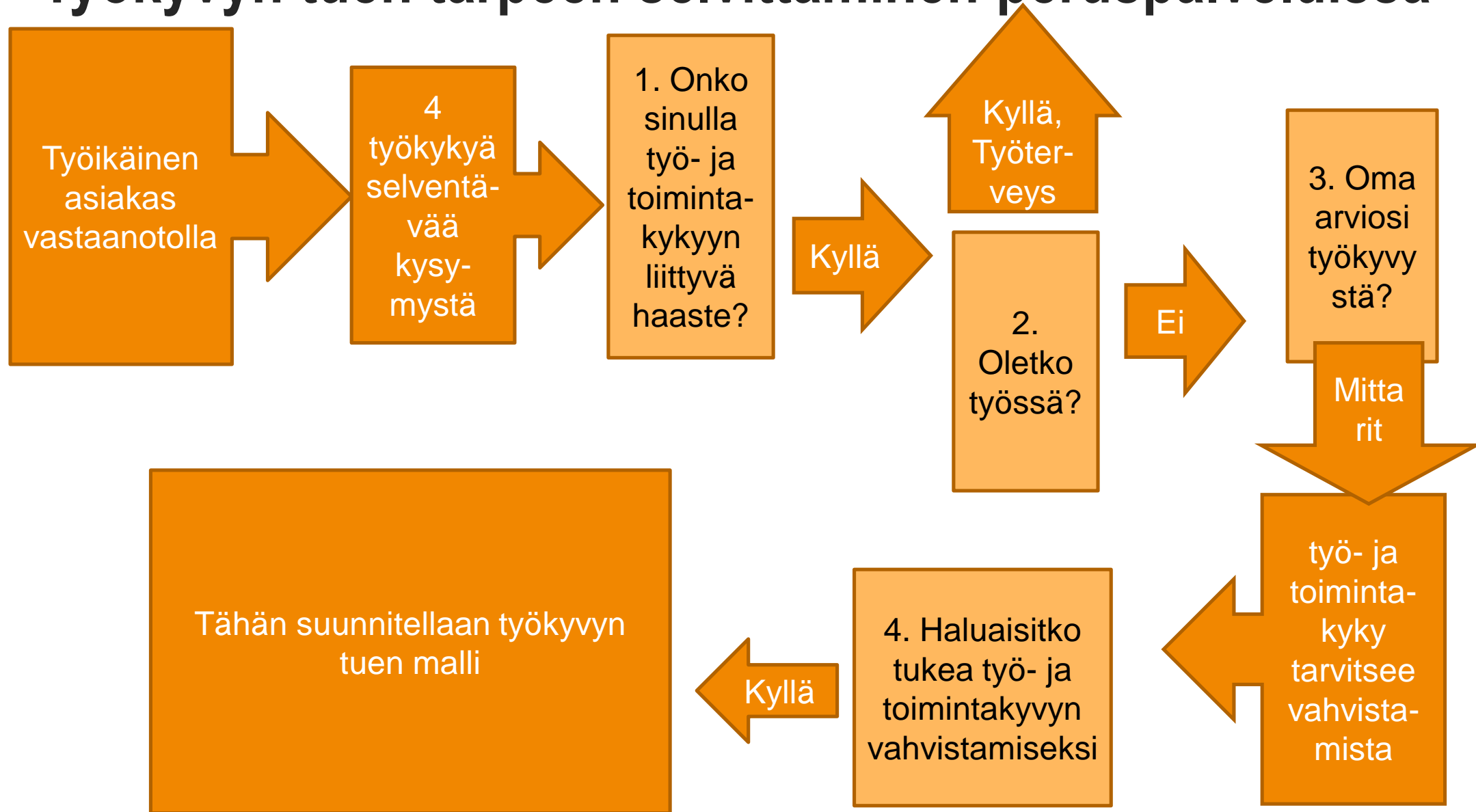
Työttömän  
terveystarkastuksen  
tavoitteiden  
kirkastaminen  
perusterveydenhuollossa

Käyttöön diagnosikoodit  
ja SPAT-koodit, jotta  
tehdyt käynnit  
tunnistetaan

# 1.5. Mittareiden ja tietolähteiden määrittely

- Nykytilanteessa työnhakijan työkyvyn alentumisen riskejä ja jo olemassa olevia tuen tarpeita havainnoidaan niin työllisyyspalveluissa kuin sosiaali- ja terveystarpeissa.
- Helsingin Työllisyyspalveluissa on käytössä Ura- ja TYPPI-järjestelmät. Sosiaali- ja terveystarpeissa on syksystä 2021 käytössä yhteinen tietojärjestelmä Apotti.
- Terveydenhuollossa työnhakijan tilannetta arvioidaan esimerkiksi kun:
  - Työllisyyspalveluista tulee pyyntö lausua työnhakijan työkyvystä. Mittarit ja tietolähteet vaihtelevat ammattiryhmästä riippuen.
  - Työttömän terveystarkastus
    - Terveysasemilla toimintatavat ja mittarien käyttö vaihtelevat
    - Työkyky- ja terveystarpeissa terveydenhoitajilla työttömän terveystarkastuksissa käytössä työkykyindeksi tai työkykyastetta
- Sosiaalihuollossa työnhakijan tilannetta arvioidaan esimerkiksi kun:
  - palvelutarpeen arviointi, aktivointisuunnitelma/työllistymissuunnitelma, sosiaalisessa kuntoutuksessa on Kykyviisari ollut käytössä
- Työllisyyspalveluissa työnhakijan tilannetta arvioidaan esimerkiksi kun:
  - suunnitelmat, haastattelut, työelämä tutka, Kykyviisari
- Jatkossa työnhakijan työkykyyn ja työllistymiseen vaikuttavat haasteet halutaan saada systemaattisemmin ja entistä aikaisemmin esiin peruspalveluissa. Diassa 14. on esitetty yksinkertainen malli miten työttömän henkilön työkyvyn tuen tarvetta voi peruspalveluissa selvittää. Työkyvystä voidaan kysyä asiakkaalta muutamalla kysymyksellä.

# Työkyvyn tuen tarpeen selvittäminen peruspalveluissa



# 1.6. Palvelukokonaisuuksien määrittely

TOIMIJA	TEHTÄVÄ / ROOLI
Läheiset ja perhe	Asiakkaan "peruskallio" elämässä, arjen tuki ja motivoiva tekijä
Terveys- ja hyvinvointikeskus (THK) <ul style="list-style-type: none"><li>• Terveysasemapalvelut</li><li>• Mielenveys- ja päihdesairaanhoitaja</li><li>• Vammaispalvelut</li><li>• Toimintaterapia</li><li>• Fysioterapia</li><li>• Hammashuolto</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sosiaalityö</li></ul>	Tarjoaa monia eri perustason palveluita
Sosiaalinen kuntoutus	Sosiaalista kuntoutusta työtoiminnassa oleville sekä aikuissosiaalityön palveluiden piirissä oleville työttömille asiakkaille
Kela/ (Työeläkelaitokset)	Toimeentulo ja kuntoutuspalvelut
Helsingin Työllisyyspalvelut ja TE-palvelut	Työllistymisen edistäminen
Työkyky- ja terveysneuvonnan terveydenhoitajat	Osalle työllisyyspalveluiden asiakkaista mahdollisuus terveystarkastukseen
Järjestöt	Rinnalla kulkeminen nivelvaiheissa sekä työllistymis- ja opiskeluvalmiuksien tukeminen
Erikoissairaanhoito	Sairauksien hoito ja kuntoutus (kun perustason palvelut eivät riitä) esim. psykiatrian pkl
Työnantajat/yritysysteistyö	Työn tarjoaminen
Kuntouttava työtoiminta ja vammaisten henkilöiden työtoiminta	Työ- ja toimintakyvyn arviointi, työelämävalmiuksien kehittäminen, elämänhallinnan tuki, tuki paluussa työelämään, kehittää henkilöiden työelämävalmiuksia
Vammaispalveluiden työtoiminta	Työelämäosallisuuteen suuntaava toiminta tukee sosiaalista osallisuutta ja aktiivista kansalaisuutta. Tavoitteena on työelämään tutustuminen ja siinä tarvittavien taitojen kehittäminen ja valmentaminen. Toimintaan kuuluu myös kulttuuria sekä taidetta.
Tuetun työllistymisen palvelu	
Työkykyseuranta	Selvittää ja arvioi palveluun läheteellä ohjattujen 18-63 –vuotiaiden asiakkaiden työ- ja toimintakykyä sekä kuntoutuksen ja eläkkeen saamisen mahdollisuuksia.

# 1.7. Toimeenpanon suunnittelu

- Seurantatiedon keräämistä tehdään nyt työkykykoordinaattorien työstä:
  - Työkykykoordinaattorien saamat konsultaatiot
  - Asiakkaiden ohjautuminen eri palveluista
  - Asiakkaan saamat palvelut
  - Kykyviisarin tuottama tieto
- Systemaattinen seuranta, tiedon kerääminen ja sen hyödyntäminen vielä suunnitteilla.

# 1.8. Vuoropuhelu ja seuranta

- Työkykyisempi Stadin kehittämistyössä on tiiviisti mukana kokemusasiantuntijoista koostuva kehittäjäryhmä ja järjestöjä. Arjen kehittämistä tehdään Kelan kanssa.
- Sisäiseen kehittämiseen projektiryhmässä osallistuvat Helsingin Työllisyyspalvelut, työtoiminta, työkyky selvitys, tuettu työllistyminen, sosiaalinen kuntoutus, Helsingin kaupungin HR, Kela, järjestöjä ja kokemusasiantuntija.
- Ohjausryhmässä on johtajia soten aikuissosiaalityöstä, työllisyys- ja vammaispalveluista sekä terveysasemalta. Lisäksi mukana on Helsingin Työllisyyspalvelut ja Tulevaisuuden sotekeskus -hanke, Kela ja TE-palvelut sekä edustus THL:stä.



- Työkyvyn tuen palvelukokonaisuus liittyy moneen valtakunnallisesti ja alueellisesti tapahtuvaan kehittämiseen. Tässä listattuna hankkeita ja projekteja, joihin hankkeen tavoitteet liittyvät:
- THK
  - Työttömän asiakkaan palvelut ja auttaminen terveys- ja hyvinvointikeskuksessa materiaali
  - Ydinprosessien kehittäminen on jatkuvaa
- Sosiaalinen kuntoutus
  - Helsingin kehittämisryhmä
  - Pääkaupunkiseudun soskuverkosto
    - Työllisyyden yhdyspinnat verkosto
- Helsingin Työllisyyspalvelut
  - Pohjoismainen työllisyyspalvelumalli
  - Osaamo
- Ohjaamo
- Tulevaisuuden sotekeskus -hanke
- Soteuudistus
- Kaupunginkanslia
  - Henkilöstöosasto:
    - yhdenvertaisuussuunnitelma
    - positiivinen rekrytointi
    - vammaisten ja osatyökykyisten työllisyyden esteiden poistaminen
    - palkkatuki
  - valmennuksen hankintapilotti
  - työvalmennus
- Sosiaaliturvauudistus
- Välittäjä oy:n perustaminen

# 2. Työkyvyn tuen tiimimalli

2.1. Työkyvyn tuen tiimin  
toimintamalli

2.2. Työkyvyn tuen tiimi

## 2.1. Työkyvyn tuen tiimin toimintamalli

- Työkyvyn tuen tiimimallin suunnittelu- ja pilotointivaiheessa toimenpidekokonaisuuden työkykykoordinaattorit ja asiantuntijalääkärit ovat keskeisessä asemassa.
- Suunnitellaan kokonaisuus joka on skaalattavissa kaupungin kaikkiin terveys- ja hyvinvointikeskuksiin.
- Tavoite on hyödyntää jo olemassa oleva osaaminen ja THK:ssa tehty kehittäminen. Näitä vahvistetaan työnhakijoiden palveluihin liittyvällä lisäkoulutuksella ja selkiyttämällä palvelujen yhteen sovittamista.

## 2.2. Työkyvyn tuen tiimi

- Tiimin kokoonpano on moniammatillinen ja monialainen
- Tässä vaiheessa suunnitelmana on, että tiimi on konsultoiva. Verkosto ei ota hoitovastuuta, mutta verkoston ammattilaiset voivat olla hetkellisesti mukana asiakastyössä
- Yhteys tiimiin matalalla kynnyksellä ja ilman lähetettä
- Yhteydenotto oman työntekijän kautta tai asiakas itse
- Palvelut rakentuisivat asiakaslähtöisesti, luotetaan yksilön kykyyn arvioida omaa palveluntarvettaan
- **Haasteita:** Helsingin suuri koko, joka aiheuttaa palveluiden rajaamista. Palvelut rakentuvat usein palveluntarjoajan näkökulmasta

# **3. Työkyvyn tuen asiakasvastaava toimintamalli**

# 3. Työkyvyn tuen asiakasvastaavamalli

- Nykytilanteessa työttömällä työnhakijalla on useita työntekijöitä esim. Helsingin työllisyyspalvelujen vastuuasiantuntija, lääkäri ja sosiaalityöntekijä, joista kukaan ei ole tietoinen kokonaisuudesta.
- Työkykyisempi Stadi –hankkeen työkykykoordinaattori, voi toimia väliaikaisena omatyöntekijänä ja koordinoijana jos verkosto ja omatyöntekijä puuttuvat.
- Terveys- ja hyvinvointikeskuksissa on juuri päivitetty ohjeita omatyöntekijyydestä Apotti-tietojärjestelmän käyttöön oton yhteydessä. Sote-yhteyshenkilö on sote-ammattilainen, joka varmistaa asiakkaan palvelun jatkuvuuden ja koordinoi tarvittaessa palvelukokonaisuutta yli palvelurajojen. Sote yhteyshenkilö voi olla esim. terveydenhoitaja tai sosiaaliohjaaja. Mallissa kaikilla asiakkailla on mahdollisuus saada halutessaan sote-yhteyshenkilö. Sote-yhteyshenkilöstä hyötyvät erityisesti ne asiakkaat, joilla on tarvetta hoidon tai palvelun jatkuvuudelle. Työntekijä ottaa asiakkaan kanssa puheeksi yhteyshenkilön nimeämisen, mikäli sellaista ei ole vielä hänelle nimetty ja huomataan tarve palvelun jatkuvuudelle tai kokonaisuuden koordinoinnille.
  - Työkyvyn tuen palvelujen koordinointi tulee kytkeä osaksi tätä mallia.