

Asiakasvastaava

Kaveria ei jätetä
Toimintamalli 8/2021

Asiakasvastaava - ajatukset

- Hallinnoi työkyvyn tuen prosessia?
 - Asiakkaalla voi olla monta kontakteja/prosesseja kesken
 - Monta "asiakasvastaavaa"
- Kuka voi olla asiakasvastaava?
 - Asiakasosallisuus
 - Työkykykoordinaattorin rooli
- Mitkä ovat asiakasvastaavan keskeiset tehtävät?

"Kaveria ei
jätetä
pysäkillle"

"Asiakasvastaava
on *asenne*"

Turku

- Asiakastyö pohjautunut SELKO-palveluihin jolloin uraohjaaja on pitkälti asiakasvastaava.
- Jos asiakkaalla on työkykyyn tai arjen hallintaan liittyvää ongelmaa toimivat työkykykoordinaattorit asiakasvastaavina.
- Jos asiakasohjautuu Kelasta toimii työkykykoordinaattori asiakasvastaavana.
- Palvelu voisi loppua kun asiakas työllistyisi osa-aikaisesti tai tuen jolla asiakas voi tulla toimeen. Kehitysvammaisten työkyky palveluissa valtava aukko.
- Voiko työkykykoordinaattorilla omat asiakkat? Mikä lasketaan tukipalveluksi ja mikä varsinaiseksi palveluksi?
- Asiakkaalle ensimmäinen kontakti näyttäytyy vahvasti asiakasohjaajan roolina.
- Asiakkaaseen tulisi olla yhteydessä esim. pitkän sairausloman yhteydessä niin että yhteys asiakkaaseen pysyy yllä.
- Ulkopuolisten palveluiden yhteydessä vaarana infokatkos. Asiakas joutuu itse toimittamaan tietoja näiltä tahoilta asiakasohjaajalle.

Laitila

- Asiakkaat ohjautuvat Palkkeesta ja TE-palveluista. Tällöin heillä on oma asiakasvastaava nimettynä.
- Toistaiseksi rooli on ollut konsultoivaa
- Voiko työkykykoordinaattoreilla olla omia asiakkaita
- Asiakkuus alkaa kun on ensimmäisen kerran yhteydessä asiakkaaseen ja päättyy kun asiakas ohjautuu muualle kuten töihin, työkokeiluun, opiskelemaan.
- Asiakkaalle tehdään laajempi työkykyyn liittyvä kartoitus mitä hänelle on jo tehty.
- Vastaa työkyvyntuen suunnitelman tekemisestä
- Piia ja Tanjan roolit ovat toisiaan täydentäviä.
- Asiakkaat itse toimittavat ja kertovat omia terveystietojaan

Lieto

- Kisällin asiakkaat tulevat kahden eri toimijan kautta. Yksilövalmentaja tekee alkukartoituksen ja toimii vastaavana.
- Tonin rooli on ollut konsultatiivinen
- Ensimmäinen asiakas IPS-mallin mukaiseen toimintaan jolloin Toni toimii vastaavana.
- Prosessi jatkuu niin kauan kun asiakas on valmennuksessa.
- Elämänhallinta ongelmissa sosiaalitoimen tulisi ottaa suurempi rooli, silloin kun katsotaan ettei asiakas hyödy työllisyyspalveluiden palveluista.
- Asiakasvastaavan rooli on kokoavaa ja fokuksen ylläpitämistä. Palveluiden oikea-aikaistamista ja asiakkaan kuulemista.

Uusikaupunki

- Laurasta tulee asiakasvastaava kun asiakas saapuu työhönvalmennuksen palveluun.
- Asiakasvastaavan rooli; työkyvyntuen verkoston kannattelemista ja tukemista.
- Tiedottaminen, palaverien sopiminen,
- Jos kartoittamisen perusteella työhönvalmennus ei ole ajankohtaista tulee asiakkaalla tehdä joku jatko suunnitelma, jatko ohjata.
- Arvio tai tavoite siitä mitä pitää ratkaista asiakkaan kohdalta ennen kuin työhön valmentaminen on ajankohtaista.

Kokoavia ajatuksia asiakasvastaavasta

- Asiakkaalla voi olla eri palvelutahoja, jotka eivät tiedä toisistaan. Asiat junnaavat paikallaan. Asiakasvastaava kokoaa kokonaisuuden ja vie asioita eteenpäin.
- Voiko asiakasvastaava olla se kenen palveluihin asiakas ensimmäisenä ohjautuu. Miten määritellään missä hän ensin on?
- Asiakkaan oma kokemus ja ajatus siitä kuka on hänen asiakasvastaava
- Asiakasvastaava on liima yhdyspintojen välillä
- Joku joka osaa koota tärkeät henkilöt/palvelut yhteen
- Laajempi näkemys asiasta/kokonaisuudesta ja pitää asiakkaan tietoisena olemassa olevista palveluista, niiden saatavuudesta ja suunnitelman vaiheista.
- Työkyvyn tuen tarpeen tunnistaminen ja sen esiintuominen asiakassuunnitelmissa.

