

Työkyvyn tuen prosessin koordinointi ja asiakasvastaavan rooli VS- Suomen hyvinvointialueella

Kaveria ei jätetä
Toimintamalli 31.5.2022

Asiakkaan työkyvyn tuen prosessin koordinointi sote-peruspalveluissa

- Asiakkaan kokonaistilanne on otettava huomioon, mikä taho osaa parhaiten vastata asiakkaan työkyvyn tuen tarpeisiin?
- Jos asiakas on TYP-asiakkaana, toteutuu työkyvyn tuen polku TYP-prosessin avulla.
- Jos asiakas on sosiaalipalveluissa asiakkaana, hänen omatyöntekijä/sosiaalityöntekijä koordinoi asiakkaan prosessia.
- Asiakkaan erityistarpeet ja siihen tarvittava erityisosaaminen voi määrittää mikä taho koordinoi asiakkaan työkyvyn tuen polkua (esim. vammaispalvelut, mt- ja päihdepalvelut)
- Koordinoiva taho pitää olla asiakkaan tarpeen vaatimaa asiantuntemusta työkyvyn tuen palveluista (huomioiden että voi saada tukea esim. työkykykoordinaattorilta tai työkykytiimiltä asiakkaan tilanteen selvittelyssä)

Koordinointi ja asiakasosallisuus

- Asiakkaan työkyvyn tuen prosessin koordinoinnissa pitää huomioida asiakkaan oma tahto ja hänen näkökulmaa siitä, keitä tahoja hän kokee tärkeäksi osaksi työkyvyn tuen prosessia.
- Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus kokemusasiantuntijan/vertaistukeen.
- Asiakkaalle pitää olla selkeää, kuka vie hänen työkyvyn tuen prosessia eteenpäin, mitä prosessilla tavoitetaan ja mikä hänen oma roolinsa on prosessin eteenpäinviemisessä.
- Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa prosessin kulkuun, sekä antaa palautetta työkyvyn tuen prosessin eri vaiheissa.

Asiakasvastaava

Työkykykoordinaattorin rooli
asiakasvastaavana työkyvyn
tuen prosessissa

Asiakasvastaavan rooli

- Osa työkäisistä osatyökykyisistä tarvitsevat monialaisesti työkyvyn tuen ja työkyvyn selvittelyn palveluita, ja apua ja tukea niihin hakeutumiseen.
- Nämä asiakkaat tarvitsevat työkyvyn tuen palveluita laajasti tuntevan työntekijän, ja apua ja tukea löytääkseen oikea-aikaiset ja tarkoituksenmukaiset palvelut, palveluprosessin suunnittelua ja tukea palvelupolun varrelle.
- Työkyvyn tuen prosessissa on näissä tilanteissa hyvä olla työkyvyn tuen **asiakasvastaava**, joka sote-palveluissa olisi **työkykykoordinaattori**. Hän koordinoi asiakkaan työkyvyn tuen palveluprosessia siinä tapauksessa, kun asiakkaan tilanne vaatii erityistä työkyvyn tuen osaamista.

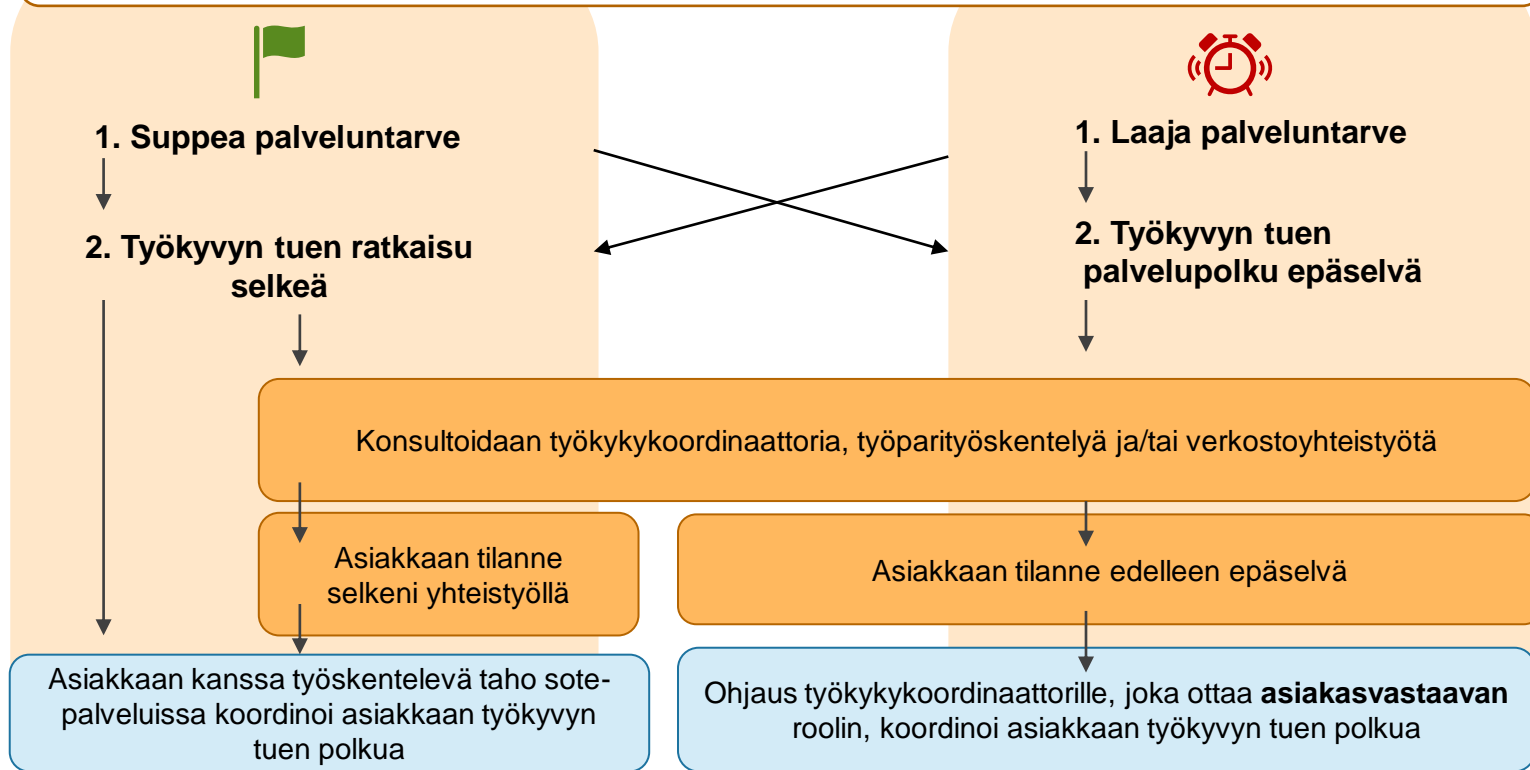
Työkykykoordinaattori asiakasvastaavana

- Työkykykoordinaattori toimii asiakasvastaavana asiakkaalle, jos hänen tilanne vaatii erityisen vahvaa työkyvyn tuen palveluiden tuntemusta ja koordinoimista, ja asiakkaalla ei ole mahdollista saada tätä osaamista muiden palveluiden (kuten TYP-työ, sosiaalihuollon jne) kautta.
- Työkykykoordinaattori vastaa työkyvyn tuen palveluihin ohjaamisesta, palvelujen järjestämisestä ja koordinoimisesta myös sosiaali- ja terveystieteiden yhteistyö-, verkosto- ja yhteisöpalvelujen osalta. Työkykykoordinaattori huolehtii siitä, että asiakkaalla on työkyvyn tuen suunnitelma.
- Työkykykoordinaattori on osatyökykyisen asiakkaan yhdyshenkilö ja toimii yhteistyössä paikallisen työkykytiimin kanssa, sekä ohjaa tarpeen mukaan asiakkaan työkyvyn tuen erityisosaamistiimiin.

Segmentointi palvelutarpeen mukaan



TYÖKYVYN TUEN TARPEEN TUNNISTAMINEN SOTE-PALVELUISSA



Milloin asiakas tarvitsee työkykykoordinaattoria asiakasvastaavana?

- Asiakkaalla on monenlaisia työkyvyn tuen tarpeita ja tarvitse palvelujen koordinoitua ja yhteensovittamista.
- Asiakkaalla on erityisen tuen tarpeita ja tarvitsee erityisosaamista työkyvyn tuen tarpeiden selvittämiseksi.
- Asiakas ei omin voimin selviydy palveluverkostossa ja tarvitsee apua sopivien palveluiden selvittämiseksi ja saamiseksi.
- Asiakas tarvitsee laajasti työkyvyn selvittelyä mutta ei tiedä miten hänen pitäisi toimia päästäkseen tarvittaviin tutkimuksiin ja palveluiden piiriin.
- Asiakkaalla ei sote-palveluissa tahoa, joka osaisi tukea häntä eteenpäin työkyvyn tuen asioissa.

Milloin asiakas ei tarvitse työkykykoordinaattoria asiakasvastaavana?

- Asiakas tietää mitä työkyvyn tuen palveluita hän tarvitsee ja osaa itse hakeutua niihin.
- Asiakkaan työkyvyn tuen tarve on pieni, ja hän saa tarvitsemansa palvelun yhden toimijan kautta.
- Asiakas on jonkun koordinoivan tahon piirissä, missä työkyvyn tuen tarpeet jo osataan ottaa huomioon, esim. sosiaalityö, mt- ja päihdetyö, TYP-asiakkuus.
- Asiakkaan kanssa työtä tekevät hakevat työkykykoordinaattorilta tai työkykytiimiltä konsultaatiota ja tukea, mutta asiakkaan palvelupolun koordinointi tapahtuu esim. sosiaalipalveluissa tai työttömien terveydenhoitajan toimesta.

Työkykykoordinaattori ja verkostoyhteistyö

- Asiakkaalla saattaa olla tärkeitä yhteistyötahoja esim. Kelan erityispalveluissa, työllisyyspalveluissa, järjestöissä. Työkykykoordinaattori on yhteydessä asiakkaan työkyvyn tuen kannalta merkittäviin tahoihin (asiakkaan kanssa ja hänen luvalla), ja sopii heidän kanssa miten yhteistyötä tehdään asiakkaan kanssa.
- Asiakkaan kannalta oleelliset yhteistyötahot tietävät, kuka hyvinvointialueella vastaa asiakkaan työkyvyn tuen prosessista.
- Huomioidaan päällekkäisen työn välttäminen, sekä asiakkaan tarpeeton ”luukuttaminen”.

Huomioitavaa

- **Yhteistyön merkitys** – vaikka asiakkaalla on työkykykoordinaattori joka vastaa työkyvyn tuen palvelupolun suunnittelusta ja toteuttamisesta, yhteistyön merkitys muiden asiakkaan kanssa työskentelevien ammattilaisten kanssa on avainroolissa asiakkaan kanssa työskennellessä. Työparityöskentelyä, joustavaa verkostotyötä suositaan, tiedonjakoa asiakkaan ehdoilla.
- **Jatkuvuus** – Asiakkaan työkyvyn tuen prosessit saattavat olla pitkiä, ja työntekijät sekä palveluverkosto muuttuva. Asiakkaan prosessi pitää olla asiakkaalle selkeä, myös jos hänen kanssa työskentelevät työntekijät vaihtuu.
- **Solmukohtat** – Selkeä työnjako aina kun asiakas siirtyy palvelusta toiseen, kuka on vastuussa seuraavista askelista, kuka tukee asiakasta eteenpäin, onko suunnitelma edelleen ajan tasalla?
- **Järjestelmät ja kirjaaminen** – Tiedon siirtyminen on moninaisten tietojärjestelmien keskellä suuri haaste. Huomioidaan asiakkaan prosessin mahdollisemman selkeä eteenpäinvieminen, ja koordinoivan tahon roolin selkeyttäminen verkostoissa.