

# Työkykytiimin asiakasvastaavamalli

Lokakuu -21, muokattu 23.2.2022

# Asiakasvastaavamallin tavoite on:

- Asiakkaan yksilöllisen palvelupolun muotoutumisen varmistaminen
- Asiakkaan palvelujen ja työkyvyn arvioinnin / tuen tarpeen kokonaiskoordinointi monialaisessa verkostossa
- Työkyvyn tuen suunnitelman laatimisen koordinointi ja kokonaistoteutumisen seuranta
- Tiedonkulun parantuminen asiakkaan työkyvyn tuen parissa työskentelevien ammattilaisten ja asiakkaan välillä
- Asiakkaan oman näkemyksen näkyminen työkyvyn arvioinnissa ja työkyvyn tuen suunnitelman laatimisessa (asiakasosallisuuden lisääntyminen)
- Työkyvyn arvioinnin ja tuen toteutumisen sujuvoituminen ja helpottuminen

# Asiakasvastaavana toimii:

- Työkykytiimin sosiaaliohjaaja ja TE-asiantuntija (työpari)
  - Pohdintaan jäi vielä miten toimitaan niiden asiakkaiden kohdalla, jotka eivät tarvitse sosiaaliohjausta?
  - Mikäli asiakas tulee yksittäiselle ammattilaiselle, vastaa asiakkaan palveluiden koordinoinnista lähettävä taho ja työkykytiimin asiantuntija toimii tarpeen mukaan parina
  - Mikäli asiakkaalla on jo jossain toisessa palvelussa asiakasvastaava / omatyöntekijä, voidaan työkykytiimissä silti nimetä työkyvyn tuen palveluiden osalta asiakasvastaava.

# Asiakasvastaavan tehtävät:

- Koordinoida asiakkaan palveluja (ei kaiken tekeminen itse)
- Varmistaa asiakkaan yksilöllisen palvelupolun muodostuminen
- Toimia asiakkaan yhteyshenkilönä työllistymisen tuen palveluissa
- Huolehtia tiedonkulusta
- Huomioida asiakasnäkökulma
- Tukea ja ohjata asiakasta työkyvyn arvioinnin ja tuen prosessissa
- Toimia yhteistyössä moniammatillisen tiimin ja asiakkaan muiden verkostojen kanssa
- Varmistaa, että itse saa tarvittavat tiedot eri tietojärjestelmistä ja kirjaa kokonaisuuden
- Varmistaa, että asiakas ohjautuu oikeisiin palveluihin

# Huomioita ja edellytyksiä onnistumiselle:

- Kyseessä ei ole täysin uusi malli, vaan vanhaa mallia on tarkennettu
- Asiakasvastaava toimii yhteistyössä moniammatillisen tiimin ja asiakkaan muiden verkostojen kanssa. Hän varmistaa, että saa tarvittavat tiedot eri järjestelmistä / ammattilaisilta ja vastaa asiakkaan työkyvyn kokonaisuuden kirjaamisesta
- Asiakasvastaavan tiedot pitää olla tiedossa asiakkaalla / yhteistyökumppaneilla
- Muiden ammattilaisten tulee kertoa asioista asiakasvastaavalle (esim. sovitut aikataulut, huomiot asiakkaan tilanteesta)

- Asiakkaalla on oltava tarvittavat lakiperusteet / suostumukset tietojen vaihtoon
- Moniammatillisen yhteistyön ja tiedonkulun tulee toimia (yhteiset asiakastapaamiset, konsultaatioajat sekä keskustelu matalalla kynnyksellä)
- Jokaisen ammattilaisen on osallistuttava tiedon tuottamiseen (esim. työ- ja toimintakyvyn kartoitus)
- Asiakkaan osallistuminen ja osallistaminen omaan työkyvyn tuen palveluunsa on ehdottoman tärkeää
- Asiakasvastaavalla tulee olla aikaa koordinoida asiakkaan palveluita

# Asiakasvastaavan tietojen kirjaaminen:

- Tieto asiakasvastaavasta kirjataan seuraaviin järjestelmiin:
  - URA: vastuuvirkailijan vaihto + yhteydenotot riville huomautuksiin
  - SosiaaliLC: päiväkirjamerkintä asiakkuuden suunnitteluun
  - Tarvittaessa Terveys LC: ammattilaisen käyntitekstiin tieto asiakasvastaavasta (esim. terveystarkastusten esitietoihin)
  - TYP: suunnitelman alkuun tieto asiakasvastaavasta