

Työkykyä Satakuntaan – Satakunnan työkyvyn kehittämishanke

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

Asiakasvastaava -toimintamalli, Versio 2

31.5.2022

Sisällysluettelo

ASIAKASVASTAAVA –TOIMINTAMALLI VERSIO 2, 31.5.2022	3
1. THL toimeksiannon apukysymykset asiakasvastaava –toimintamallin kuvaamiseen	3
2. Asiakasvastaava –toimintamalli	3
2.1. Euran sotekeskuksen työkykytiimi	4
2.2. Porin perusturvan keskitetyn työkyvyn tuen tiimi	5
3. Huomioita asiakkaiden työkyvyn tuen palvelujen koordinoinnista elokuussa 2021	5
4. Asiakasosallisuus ja sen vahvistaminen	6
4.1. Toimijoiden vastuut ja roolit asiakasosallisuuden vahvistamisessa	7
4.2. Asiakasosallisuuden toteutumisen varmistaminen	7
Lähteet	7

Asiakasvastaava –toimintamalli versio 2, 31.5.2022

1. THL toimeksiannon apukysymykset asiakasvastaava –toimintamallin kuvaamiseen

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

2. Asiakasvastaava –toimintamalli

Kevään 2022 versiossa 2 asiakasvastaava –toimintamallikuvaus perustuu Euran sotekeskuksen työkykytiimin toiminnassa toteutuvaan yhteyshenkilö -malliin sekä Porin perusturvassa käynnistyvän keskitetyn työkyvyn tuen tiimin suunnitelmaan asiakkaan asioiden etenemisen varmistamisesta. Molemmat organisaatiot kehittävät työkyvyn tuen tiimin toimintaa hankeyhteistyössä.

Asiakasvastaava -toimintamallia tarkennetaan ja kehitetään edelleen osana työkyvyn tuen tiimin toimintamallin sekä työkyvyn tuen palvelukokonaisuuden kehittämistä yhdessä alueen toimijoiden ja kohderyhmän edustajien kanssa. Hankeyhteistyössä kehitetyn mallin viimeinen versio ja tallennus on lokakuussa 2022.

Asiakasvastaavan roolina on toimia nimettynä yhteishenkilönä (case manager), joka ottaa kopin asiakkaan asiassa ja varmistaa, että palvelut etenevät ja tarvittaessa konsultoi tai kontaktoi palveluverkoston muita toimijoita. Asiakkaalla on tärkeää olla tieto, kehen hän voi olla yhteydessä. Asiakasvastaavana toimii se työkykytiimin ammattilainen, johon asiakkaan palvelutarve vahvimmin sillä hetkellä liittyy, asiakasvastaava voi myös vaihtua.

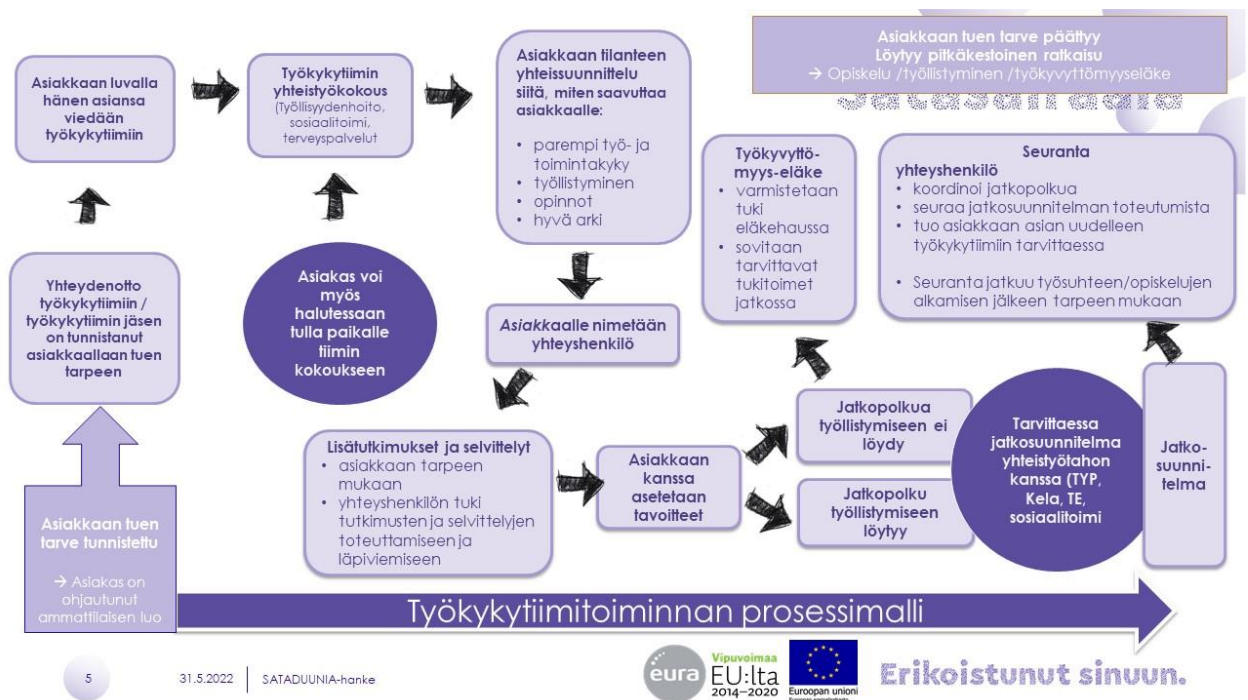
Asiakasvastaavalla tulee olla osaamista työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisessa. Rooliin sisältyy myös asiakkaan tukeminen oman tavoitteen sanoittamiseen ja sitoutumiseen sen saavuttamiseksi eli asiakkaan osallisuuden ja vaikutusmahdollisuuksia vahvistaminen.

2.1. Euran sotekeskuksen työkykytiimi

Euran sotekeskuksen työkykytiimin kanssa on jatkettu SATADUUNIA (ESR) –hankkeessa jo vauhtiin päässyttä kehittämistyötä. Euran työkykytiimissä toteutuu resurssien tarkoituksenmukainen käyttö ja sitä kautta uudenlainen toimintamalli työllistymisen ja osallisuuden tueksi. Asiakas ohjautuu työkykytiimiin, joko itse hakeutuen tai ammattilaisen ohjaamana.

Olennaista toiminnassa on asiakkaan tarvitsemien työkyvyn arviointi- ja tukipalveluiden arviointi ja suunnittelu moniammatillisesti. Niitä myös koordinoidaan ja sovitetaan työkykytiimissä yhteen vastuullisesti. Asiakkaalle nimettävä yhteyshenkilö varmistaa riittävän intensiivisen, pitkäaikaisen ja yksilöllisen tuen.

Työkykytiimissä asiakkaalle nimetty yhteyshenkilö tukee asiakasta sovitujen selvitysten toteuttamisessa ja jatkotutkimusten läpiviennissä, auttaa asiakasta asettamaan omat tavoitteensa, on mukana jatkosuunnitelman tekemisessä ja koordinoimassa sen toteutumista. Yhteyshenkilö tuo tarvittaessa asiakkaan asian uudelleen työkykytiimin käsittelyyn ja seuraa riittävän pitkään palveluiden etenemistä, kunnes varmistuu pitkäaikainen ratkaisu, esimerkiksi opiskelu, pysyvämpi työllistyminen tai työkyvyttömyyseläke.



Kuva 1. Euran työkykytiimitoiminnan prosessimalli, SATADUUNIA (ESR)-hanke.

2.2. Porin perusturvan keskitetyn työkyvyn tuen tiimi

Keskitetyllä työkyvyn tuen tiimillä tarkoitetaan sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan sekä koko perusturvan alueella työttömien terveystarkastuksiin käytetyn resurssin keskittämistä tietyille terveydenhoitajille jotka muodostaisivat työkykytiimin vahvan ydintiimin.

Tiimille ohjautuu (eri ammattilaistahoilta tai itse hakeutuen) kaikki työttömät ja tiimin arvioimana asiakkaat pääsevät joko työttömän terveystarkastukseen tai laajempaan työkyvyn arviointiin perus- tai erikoistasolle.

Tiimillä on yhteys nykyiseen TYP terveydenhoitajaan sekä vahvat kontaktit Kelaan ja TE- palveluihin. Palvelut järjestetään asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Ydintiimin lisäksi työkyvyn tuen tiimissä on alueilta eri ammattilaisia, kuten aiemminkin alueiden työkykytiimeissä on ollut; Lääkäri, fysioterapeutti, psykologi, psykiatrinen sairaanhoitaja, kuntoutusohjaaja ja toimintaterapeutti, kukin asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Keskitetyn työkyvyn tuen tiimin ammattilaiset pitävät huolta työkyvyn tukeen liittyvien asioiden etenemisestä varmistaen tarvittaviin palveluihin pääsyn sekä asiakkaan jatkosuunnitelmien laatimisen. Myös palautekäytännöt ja palveluiden jatkuvuuden seuranta on tiiviimmän ammattilaisjoukon hallinnassa. Tätä mallia tarkennetaan käytännön pilotin edetessä.

1.8.2022 käynnistyvän toiminnan viikottaiseen ohjelmaan on suunniteltu kuuluvan asiakasvastaanottojen lisäksi maanantaisin ydintiimin palaveri, jolloin sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja ja kaikki terveydenhoitajat käsittelevät yhdessä uudet lähetteet, tiistaisin on konsultaatioaikaa, jolloin tiimin jäsenet ovat muiden ammattilaisten saatavilla. Torstaisin pidetään laajemman työkyvyn tuen tiimin palaveri, jossa mukana tarvittavat ammattilaiset sekä Kelan edustus. Tällöin käsitellään asiakascaset moniammatillisesti. Perjantaisin ydintiimi kokoontuu ja kokoaa asiakaspalautteet. Viimeistään tässä vaiheessa asiakkaalle nimetään tarvittaessa yhteyshenkilö, joka varmistaa asiakkaan jatkopolun.

3. Huomioita asiakkaiden työkyvyn tuen palvelujen koordinoinnista elokuussa 2021

Elokuun 2021 versiossa asiakasvastaava-toimintamallissa hyödynnettiin Satakunnan Työkyvyn tuki – koulutukseen osallistuneiden pohdintoja asiakasosallisuus ja palvelujen koordinointi –tehtäviin liittyen.

Koordinointia tehdään monilla eri tasoilla ja palveluissa, joilla kaikilla tavoitteena on hoito- ja kuntoutus, esimerkiksi Sote työntekijät, Kela, TE-toimisto, kuntoutuspalvelut, erikoissairaanhoito, työtoimintakeskukset, nuorten palvelut, TYP. Vastuu pitäisi olla siellä missä asiakkaan kanssa tehdään töitä ja huomataan työkyvyn tuen tarve. Kaikkien asiakkaan kanssa töitä tekevien ammattilaisten pitäisi tunnistaa oman roolinsa ja vastuunsa. Ammattilaisten tulisi tietää mitä muut verkostossa tekevät ja mikä on heidän osaamisalueensa ja tehtävänsä. Käsitteiden pitäisi olla ammattilaisilla hallussa, yhteisissä tapaamisissa jotta puhutaan samaa kieltä. Tällä hetkellä tehdään paljon päällekkäistä työtä verkostossa tietämättä toisen tekemisistä tai asiakkaan verkoston laajuudesta.

Mitä tällä hetkellä on koordinointi asiakastyössä? Tunnistetaanko 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, johtuen resurssien puutteesta.
- Voi olla, että asiakkuudesta päättävä/vastuuhenkilö on etäällä ja tapaa asiakasta harvoin. Asiakas on kuntoutuksessa tai työtoiminnassa 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.

- Koordinoijan tulisi tehdä asiakkaan kanssa säännöllisesti yhteistyötä. Koordinoija on asiantuntija asiakkaan asioissa. Asiakkaalle tulee tehdä asiakassuunnitelma, jossa käydään läpi asiakkaan tarvitsemat palvelut ja verkosto.
- Sote-keskuksissa pitäisi asiakkaan vastaanottavan henkilön ottaa vastuu asiakkaan asioista, eikä jätä asiaa sikseen. Näin toteutuisi yhden luukun periaate.
- 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.

4. Asiakasosallisuus ja sen vahvistaminen

Kuvaamisen apuna on käytetty asiakasosallisuuden talon kerroksia.

- Kokemusasiantuntijoiden kouluttaminen ja käyttö palvelutoiminnassa, asiakasraadit, perinteiset asiakastytyväisyyskyselyt, 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.

Kuva 2. Asiakasosallisuuden talo, THL 2020.

4.1. 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.

4.2. Asiakasosallisuuden toteutumisen varmistaminen

Osaamisen vahvistamista sekä kulttuurin muutosta tarvitaan edelleen:

- 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
- SATADUUNIA (ESR) –hanke, [Euran sotekeskuksen työkykytiimi – pilotin väliraportti](#)