

Vantaa-Kerava

Työkyvyn tuen tarpeiden tunnistaminen ja työkyvyn tuen palvelukokonaisuuden mallinnus

Tunnista, ennaltaehkäise, ohjaa ja tue moniammatillisesti osatyökykyisiä –hanke

Loppuraportti 3.6.2022

Loppuraportin sisältö

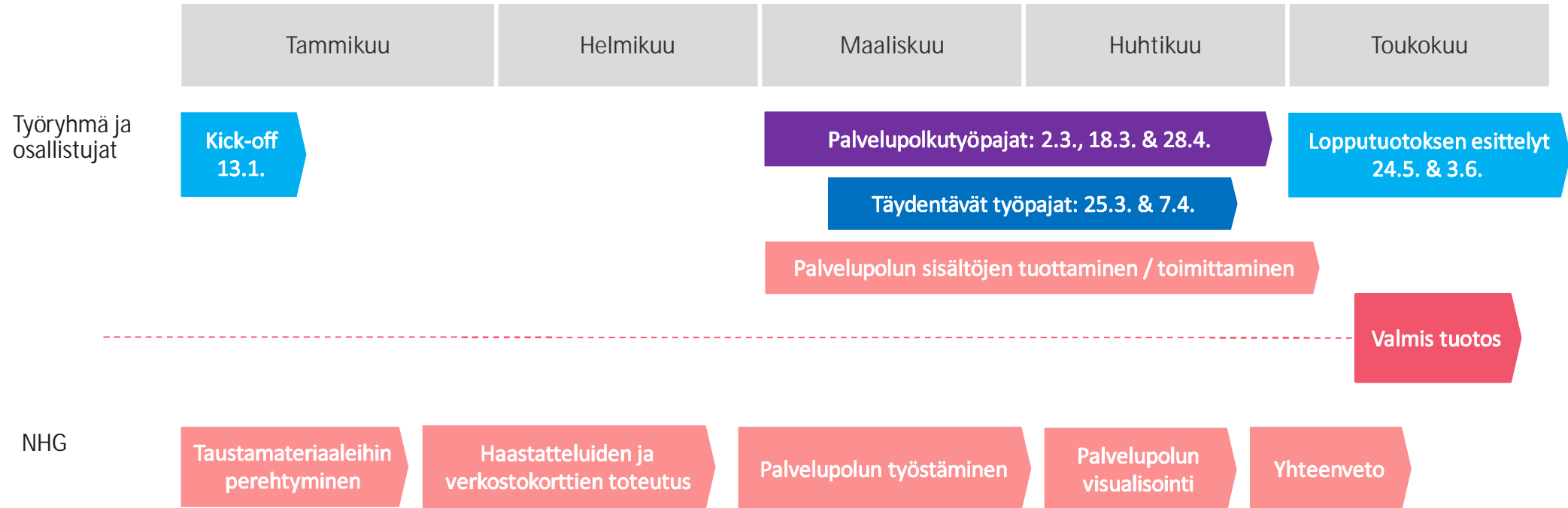
Työskentelyn tausta ja tavoitteet	3
Verkostokortit yhteistyön kehittämisen pohjana	9
Ammattilaishaastattelut – toimintamallit, verkostoyhteistyö ja mittaaminen	18
Yhteiskehittämisen työpajat – palvelupolun mallinnus ja asiakkuuden johtaminen	30
Osatyökykyisten polku monialaisen työn tukena	41
Palvelupolun jalkauttaminen ja seuraavat askeleet	50

NHG tuki Vantaa-Keravaa osatyökykyisten palvelukokonaisuuden mallinnuksessa

- NHG tuki Vantaata ja Keravaa työkyvyn tuen tarpeiden tunnistamisen ja osatyökykyisten palvelukokonaisuuden mallinnuksessa osana *Tunnista, ennaltaehkäise, ohjaa ja tue moniammatillisesti osatyökykyisiä* –hanketta
- Selvityksen tavoitteena oli kuvata tavoitteellinen toimintamalli, missä verkostomaisesti toimivalla monitoimijaisella työkykytiimillä on edellytykset tulokselliseen osatyökykyisten asiakkaiden työn arviointiin, yhteistyöhön sekä jatkokehittämiseen
 - TEOT-hankkeen kautta tavoitellaan monialaista palvelukokonaisuutta, jossa osatyökykyisten työttömien työkyvyn tarve tunnistetaan, ja joissa palvelut ja palvelupolut toimivat asiakaslähtöisesti
- Loppuotoksena mallinnettiin ammattilaisille suunnattu visuaalinen osatyökykyisen asiakkaan palvelupolku
- Työkyvyn tuen tarpeiden tunnistamisen nykytilan kartoitus pohjautui ammattilaishaastatteluihin, ja tavoitteellinen palvelupolku rakennettiin yhteiskehittämisen työpajoissa ammattilaisten kanssa



Projektin toteutettiin kevään 2022 aikana hyödyntäen taustatyöskentelyä, haastatteluja ja työpajoja



Selvityksessä kartoitettiin työkyvyn tuen tarpeiden tunnistamisen nykytila sekä luotiin osatyökykyisten palvelukokonaisuuden mallinnus

Nykytilan kartoittaminen ja kehityskohteiden tunnistaminen

- Nykytilan kartoitusta varten haastateltiin 8 ammattilaista. Haastatteluiden tavoitteena oli lisätä ymmärrystä työkyvyn moniammatillisen kokonaisuuden nykytilasta ja kehityskohteista työpajojen yhteiskehittämistä varten.
 - Lisäksi analysoitiin Vantaa-Keravan yhteen kerättyjä nykytilaa kuvaavia taustamateriaaleja.
- Ammattilaishaastattelut toteutettiin etänä, ja kukin haastattelu kesti noin tunnin verran. Mukana haastatteluissa oli ammattilaisia terveysasemilta, sosiaalityöstä, kuntouttavasta työtoiminnasta ja työllisyyspalveluista.
- Haastatteluiden lisäksi eri yksiköille lähetettiin täydennettäväksi pptx-muotoinen verkostokortti, jolla kerättiin tietoa palveluverkoston yhteistyön nykytilasta ja kehittämistarpeista. Verkostokorttien täyttöön osallistui 6 eri yksikköä.

Tavoitteellisen asiakaspolun kuvaaminen

- Ammattilaiskäyttöön suunnattu tavoitteellinen osatyökykyisen asiakkaan palvelupolku rakennettiin työkyvyn ammattilaisten kanssa kolmessa yhteiskehittämisen työpajassa
 - Nykytilakuvauksen pohjalta palvelupolun tavoitteiden määrittely ja rungon rakentaminen yhdessä keskustellen
 - Palvelupolun rakenteiden validointi ja sisältö sivun työstäminen pienryhmissä ammattilaisryhmittäin
 - Palvelupolun viimeistely ja jalkauttaminen
- Palvelupolun sisältöjen tuottamiseen, validoimiseen ja viimeistelyyn osallistettiin ammattilaisia

Asiakkuuden johtamisen arviointimallit ja segmentointi

- Palvelupolun mallintamisen lisäksi kahdessa yhteiskehittämisen työpajassa keskityttiin monialaisten työskentelytapojen ja arviointimallien kehitystarpeiden jatkotyöstämiseen
 - Arviointi- ja kartoitusmallien yhdenmukaistaminen ja kehittäminen eri asiakassegmenteille
 - Yhteistyön toimintamallien ja työkalujen kehittäminen
- Valmiin interaktiivisen palvelupolun ja loppuraportin esittely 3.6.2022

Kevään 2022 työpajat ja yhteiskehittäminen nivoutuivat työpajoissa eri teemoihin

Palvelupolkutyöpajat: Tavoitteellisen palvelupolun kuvaaminen

Palvelupolun päävaiheet

Työpaja 1 – ke 2.3.

- Palvelupolun tavoitteet
- Alkukartoituksen yhteenveto
- Palvelupolun pääteemat ja runko

Palvelupolun täsmentäminen

Työpaja 2 – pe 18.3.

- Palvelupolun rakenteen validointi
- Palvelupolun sisältöjen ja vastuukirjoittajien määrittely

Palvelupolun viimeistely

Työpaja 3 – to 28.4.

- Palvelupolun läpikäynti
- Tarvittavien lisätietojen määrittäminen ja vastuuhenkilöt
- Jalkauttamisen suunnittelu ja jatkoaskeleista sopiminen

Täydentävät työpajat: Asiakkuuden johtamisen arviointimallit ja linkittyminen segmentointiin

Arviointi- ja kartoitusmallit sekä segmentointi

Työpaja 1 – pe 25.3.

- Arviointi- ja kartoitusmallien ja työkykyselvitysten yhdenmukaistaminen ja kehittäminen eri asiakassegmenteille sosiaali-, terveys ja työllisyyspalvelujen yhteistyönä
- Päävastuista sopiminen

Yhteistyön raamit ja työkalut

Työpaja 2 – to 7.4.

- Yhteistyön toimintamallin peruselementtien täsmentäminen: perustehtävät, jäsenet, roolit, vastuut, koordinointi ja tiedonkulku

Osatyökykyisyyttä on monenlaista ja se liittyy työsuoritukseen

Työn painopisteenä ovat osatyökykyiset asiakkaat:

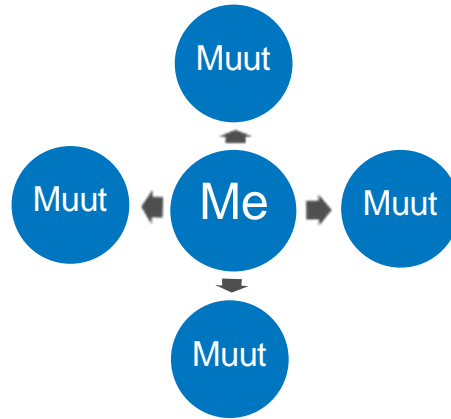
- **Osatyökykyinen** on henkilö, jonka kyky työskennellä työssä on heikentynyt, mutta jolla on kuitenkin jäljellä osa työkyvystään. Osatyökykyisyys on aina yhteydessä työsuoritukseen; henkilö on työkykyinen, kun hänen yksilölliset edellytyksensä ovat tasapainossa työn vaatimusten kanssa.
- Osatyökykyisyyttä on hyvin monenlaista. Osatyökykyisiä voivat olla esimerkiksi vammaiset, pitkäaikaissairaat, elämänkriisin kokeneet tai vaikeasta sairaudesta toipuvat. Myös pitkäaikaistyöttömät voivat olla osatyökykyisiä, jos työttömyyden työ- ja toimintakyky on heikentynyt vamman, sairauden tai sosiaalisten syiden takia. Pitkäaikaistyöttömien joukossa on myös paljon sellaisia, joiden työ- ja toimintakyvyn vaikeuksia ei ole tutkittu tai on tunnistettu vain osittain. Osatyökykyisyys voi olla tilapäistä tai pysyvää.



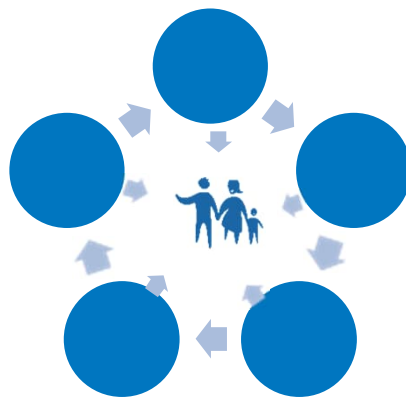
Verkostokortit yhteistyön kehittämisen pohjana

Verkostokorteissa arvioitiin keskeisimpiä yhteistyötahoja sekä yhteistyön nyky- ja tavoitetilaa

*Mitä minun yksikkö/toiminto odottaa ja keneltä?
Kuka on ulko- ja kuka sisäkehällä?*



Mitä me yhteisesti voimme tehdä tilanteen parantamiseksi?



- Verkostoyhteistyökortit kuvaavat yksikön/toiminnon nyky- ja tavoitetilaa suhteessa muihin yksiköihin/toimintoihin
- Kun tavoitetila on asetettu ja tavoitteelliset yhteistyökumppanit tunnistettu, on yksikön/toiminnon tehtävänä vielä täsmentää konkreettisia toimeenpantavia yhteistyöehdotuksia
- Kehittämistä voi toteuttaa yksikkö – yksikkö tasolla, mutta mikäli tarpeita on sanoitettu usean yksikön toimesta, on syytä tarkastella löytyykö taustalta yhteinen kollektiivinen kehittämistarve ja jatkaa kehittämistä isommalla ryhmällä
- Lisäksi tarvitaan joku, joka ottaa vastuun asian edistämisestä
 - tavoitteen keskiössä on asiakkaan tarpeiden mukainen toiminta
- Työpajoissa emme keskittyneet yksikön omasta näkökulmasta määriteltyyn tavoitteen mukaiseen toimintaan, vaan laajemmin määriteltyihin yhteisiin tavoitteisiin. Verkostoyhteistyön kehittämiskohteet jäivät näin ollen yksiköiden omaksi jatkokehittämistoiminnaksi

Verkostokorteissa keskeisimmät esiin nostetut kehittämistarpeet liittyivät yhteydenottojen sujuvoittamiseen, vastuiden määrittelyyn sekä osaamisen ja tiedon jakamiseen

Sujuva yhteydenottokanava

- Yleisimpänä vastaajien kehityskohteena mainittu tarve selkeille yhteydenottorakenteille ja -kanaville
- Ammattilaisten "suora linja"
- Työtä sujuvoitaisi lista yhteystiedoista

Roolien ja vastuiden selkiyttäminen

- Toiveena, että kaikilla osapuolilla olisi parempi tietämys toimijoiden välisestä työnjaosta, odotuksista ja vastuista
- Huomioitava, että toimijoiden verkostot ovat monesti laajat – resurssit eivät aina riitä yhteisiin tapaamisiin ja kaikkien toiveiden toteuttamiseen

Osaamisen laajentaminen

- Osaaminen muista osatyökykyisten työkyvyn tuen palveluista on vaihtelevaa
- Osaaminen muista palveluista on usein työntekijän oman kiinnostuksen varassa
- Tarve lisäkoulutukselle ja ohjeistukselle; myös palvelurakenteen muutokset lisäävät tarvetta
- Palveluvalikoima selvemmin saataville

Tiedon jakaminen helpommaksi

- Tiedon jakamista hankaloittavat vastaajien mukaan lainsäädännölliset tekijät
- Tietoa jaetaan, kun asiakkaalta saatu suostumus, mutta jakaminen on harvoin systemaattista
- Kattavista taustatiedoista olisi suuri apu, ehkäisisi myös päällekkäisiä suunnitelmia

Sosiaalityö, Kela ja terveydenhuolto ovat vastaajien kesken yleisimpiä yhteistyötoimijoita, mutta yhteistyössä nähtiin paljon kehittämisen varaa

- Vastaajat listasivat **yli 20 eri yhteistyötoimijaa**.
- Suurella osalla vastaajista eri toimijoiden kanssa tehtävän yhteistyön **nykytila erosi selvästi tavoitetilasta**.
- Sosiaalityö kuului suurella osalla vastaajista tärkeimpien yhteistyötoimijoiden joukkoon.
 - Yhteistyö etenkin sosiaalityön ja terveydenhuollon välillä koettiin kuitenkin tällä hetkellä olemattomaksi tai heikosti toimivaksi.
 - Kela ja TYP arvioivat yhteistyön sosiaalityöhön kohtalaiseksi tai hyvin toimivaksi.
 - Sosiaalityössä yhteistyö työllisyyspalveluiden ja TYP:in suuntaan koettiin kuitenkin heikosti toimivana
- Muita yleisimpiä yhteistyötoimijoita olivat terveydenhuolto ja Kela.
 - Terveydenhuollolla on yhteistyön kehittämistarpeita terveydenhuollon sisällä ja laajemmin
 - Kela toivonut tiiviimpää yhteistyötä mm. MiePä:n kanssa, Vantaan MiePä:ssä ei kuitenkaan mainintaa Kelasta.
- TYP ja Vantaan MiePä kokivat yhteistyön muiden toimijoiden kanssa muita vastaajia sujuvammaksi.

Arvioinnin kohde	Mainintojen määrä	Arvioija					
		Kela	MiePä Vantaa	Aikuisten sosiaalityö, Vantaa	Terveysasemat, Vantaa	Terveysasemat, Kerava	TYP
Terveydenhuolto/ terveysasemat	3	2	2	1			
Sosiaalityö	4	3			0	0	2
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	2	1				3	
Talous- ja velkaneuvonta	1	0					
Työeläkelaitokset	2	2		2			
Päihdehuollon kuntouttava laitoshuolto	1		4				
Päihdehuollon asumispalvelut	1		3				
Rikosseuraamuslaitos	1		3				4
TEOT-hanke	1			2			
Työllisyyden kuntakokeilu/ Työllisyyspalvelut	2			1		2	
TYP	1			1			
Kela	3			2	0	1	
Lääkärit	1					3	
Erikoissairaanhoido	1					2	
Toimintaterapia	1					1	
Fysioterapia	1					1	
Kuntouttava työtoiminta	2					1	4
Työkyvyn selvitykset	1						4
Kolmas sektori	1						2
Vammaispalvelut	1						3
Oppilaitokset	1						2
Työnantajayhteistyö	1						2

Arvosana-asteikko yhteistyölle:

0 = Ei yhteistyötä, 1 = Yhteistyö toimii heikosti, 2 = Yhteistyö toimii kohtalaisesti 3 = Yhteistyö toimii hyvin, 4 = Yhteistyö toimii erittäin hyvin

Kelan (työkykyetuudet, erityisesti kuntoutus) tärkeimmät yhteistyökumppanit ja yhteistyön kehittämissuhteet

Oma rooli osatyökykyisten palvelupolulla

- Kelan etuuksien selvittäminen ja etuuksien hakemisen ohjaus
- Kuntoutuksen hakeminen, tarpeiden kartoitus, jatko-ohjaus palveluihin ja seuranta
- Kumppanien ohjaus ja kouluttaminen
- Sisäinen yhteistyö työkykyetuuksissa sekä perustoimeentulotuen, perhe-etuuksien ja asumistuen kanssa

Verkoston yhteydenottojen aiheet

• Kuntoutus

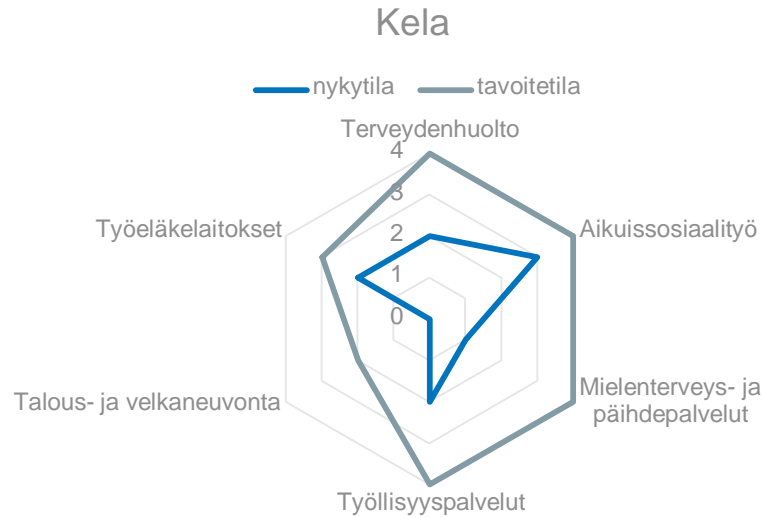
- Konsultaatiot kuntoutusasioiden edistämiseksi
- Asiakkaiden aiemmin käyttämien kuntoutuspalveluiden selvittäminen

• Etuudet:

- Etuuksien hakeminen, käsittelytilanne, epäselvyydet ja hylkäävien päätösten jälkeiset toimenpiteet
- Sairauspäiväraha ja eläkkeet (työkyvyttömyyseläke/määräaikainen kuntoutustuki)

• Tietopyynnöt ja tietojen vaihtaminen

- Saatavilla olevat lääketieteelliset selvitykset
- Asiakkaiden suostumukset



Arvosana-asteikko yhteistyölle:

- 0 = Ei yhteistyötä
- 1 = Yhteistyö toimii heikosti
- 2 = Yhteistyö toimii kohtalaisesti
- 3 = Yhteistyö toimii hyvin
- 4 = Yhteistyö toimii erittäin hyvin

Yhteistyötaho	Konkreettiset ehdotukset ja kehityskohteet
Terveydenhuolto	Tietoturvattu konsultointikanava terveydenhuollon asiantuntijoihin esim. lääkäri, psykiatrinen sairaanhoitaja, fysioterapia, toimintaterapia
Aikuissosiaalityö	Asiakastyöhön luotettava työväline
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	Alusta ajankohtaiselle tiedolle eri alueiden palveluista, konsultointiverkosto asiakkaan asioille
Työllisyyspalvelut	Konsultointikanava
Talous- ja velkaneuvonta	Konsultointikanava
Työeläkelaitokset	Tiiviimpää yhteistyötä esim. kuntoutuspalveluissa

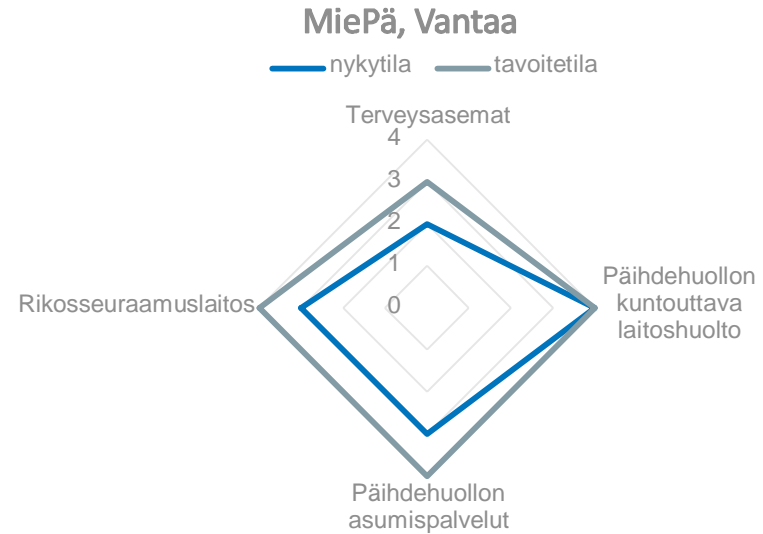
Vantaan mielenterveys- ja päihdepalveluiden tärkeimmät yhteistyökumppanit ja yhteistyön kehittämissuhteet

Oma rooli osatyökykyisten palvelupolulla

- Päihderiippuvuuden arviointi ja hoito

Verkoston yhteydenottojen aiheet

- **Palveluiden järjestäminen**
 - Laitosvieroitus
 - Opioidiriippuvaisten korvaushoito
 - Päihdehuollon kuntouttava laitoshoido
 - Mielenterveyteen liittyvät asiat



Arvosana-asteikko yhteistyölle:

- 0 = Ei yhteistyötä
- 1 = Yhteistyö toimii heikosti
- 2 = Yhteistyö toimii kohtalaisesti
- 3 = Yhteistyö toimii hyvin
- 4 = Yhteistyö toimii erittäin hyvin

Yhteistyötaho	Konkreettiset ehdotukset ja kehityskohteet
Terveysasemat	Terveysasemien päihdehoidon osaamisen parantaminen
Päihdehuollon kuntouttava laitoshuolto	-
Päihdehuollon asumispalvelut	Yhteydenpitoon rakenteita, myös asiakaskohtaiseen asioimiseen
Rikosseuraamuslaitos	-

Vantaan aikuisten sosiaalityön tärkeimmät yhteistyökumppanit ja yhteistyön kehittämisehdotukset

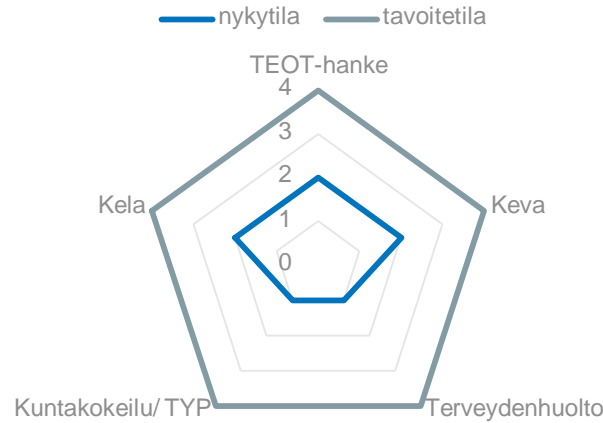
Oma rooli osatyökykyisten palvelupolulla

- Asiakkaan kokonaistilanteen kartoitus
 - Työtilanne (ml. onko työtön työnhakija)
 - Etuudet
 - Verkosto ja aiemmat asiakkuudet (mahdollinen omalääkäri, työkyvyn selvittäminen, voimavarat)
- Palvelutarpeen arviointi
 - Työllistymistoiveiden ja -vaikeuksien tunnistaminen
 - Tarvittaessa ohjaus eteenpäin esim. TEOT-hankkeeseen, kuntakokeiluun, TYP:iin, TE-palveluihin, Kelan kuntoutukseen

Verkoston yhteydenottojen aiheet

- Toimijoiden ilmoitukset
 - Kelan ilmoitukset kuntakokeiluun kuulumisesta ja asiakkaan perusosan alentamisesta
 - Helsingin työkyky selvityksestä tulevat ilmoitukset ja tietopyynnöt
- HUS erikoissairaanhoito
 - Asiakkaan kuntoutusprosessiin liittyvät yhteydenotot

Aikuisten sosiaalityö, Vantaa



Arvosana-asteikko yhteistyölle:

- 0 = Ei yhteistyötä
- 1 = Yhteistyö toimii heikosti
- 2 = Yhteistyö toimii kohtalaisesti
- 3 = Yhteistyö toimii hyvin
- 4 = Yhteistyö toimii erittäin hyvin

Yhteistyötaho	Konkreettiset ehdotukset ja kehityskohteet
TEOT-hanke	Tarve lisätiedolle hankkeesta, ml. sijoittumisesta sosiaalihuollon kenttään. Selvät ohjeet siitä, mitä tietoja asiakkailta tarvitaan
Kela/ Työeläkelaitokset	Selvennystä Kelan ja eläkelaitosten/ vakuutusyhtiöiden rooleista ja vastuista osatyökykyisten asiakkaiden osalta
Terveydenhuolto (sis. terveysasemat, HUS)	Yhteydenpidon parantaminen, terveydenhuollossa asioiden eteenpäin viemisessä ollut haasteita. Toiveena terveydenhuollon suurempi rooli.
Kuntakokeilu/ TYP	Kokemus siitä, että annetaan lähinnä yleisneuvontaa. TYP-toiminta ei selkeää. Esittelyä/ ohjeistusta Kelan kuntoutuspoluista. Selvä työnjako kuntoutuspolkujen
Kela	viestimiseen.

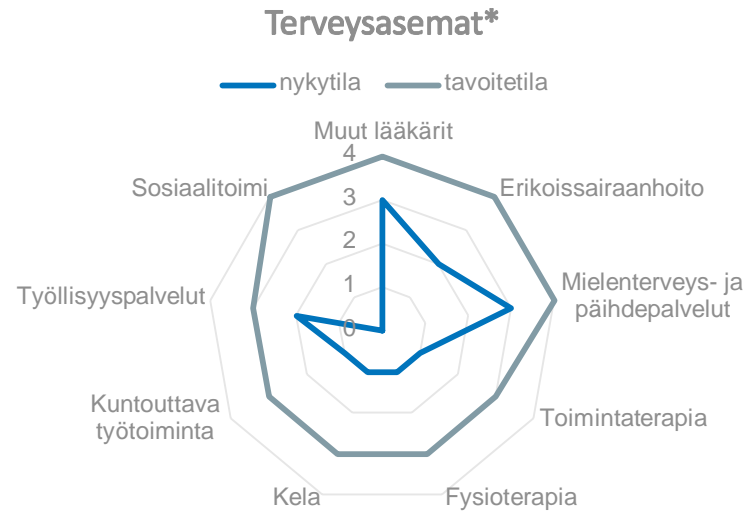
Terveysasemien tärkeimmät yhteistyökumppanit ja yhteistyön kehittämisehdotukset

Oma rooli osatyökykyisten palvelupolulla

- Terveydenhoitajan vastaanotto ja terveystarkastus
 - Tarpeiden tunnistaminen ja lääkärille lähettäminen
- Palveluohjaajan vastaanotto
 - Toimintakyvyn selvittäminen ja esitietojen kartoitus
- Lääkärin vastaanotto
 - Toimintakyvyn arviointi, lääkärinlausunnon laatiminen, perussairauksien hoito

Verkoston yhteydenottojen aiheet

- **Konsultaatiot**
 - Huoli asiakkaan terveydentilasta ja työkyvystä
 - Ohjeistusta asiakkaille
- **Asiakirjapyyntö**
- **Palautteet**
 - Palaute terveyskeskuksen tehdyistä toimista ja jatkosuunnitelmista
- **Tulkivaraukset**



Arvosana-asteikko yhteistyölle:

- 0 = Ei yhteistyötä
- 1 = Yhteistyö toimii heikosti
- 2 = Yhteistyö toimii kohtalaisesti
- 3 = Yhteistyö toimii hyvin
- 4 = Yhteistyö toimii erittäin hyvin

*Vantaan nuikkojen tietojen vuoksi yhdistetty Vantaan ja Keravan terveysasemien vastaukset.

Yhteistyötaho	Konkreettiset ehdotukset ja kehityskohteet
Muut lääkärit	Tarve erikoislääkärille (erityisesti työkyvyn arvioinnissa)
Erikoissairaanhoito	Parempaa tiedon välitystä ja enemmän palautetta
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	Matalan kynnyksen palvelut hyvät, mutta ajanvarauksissa pitkät odotusajat, psykiatrin lausuntoa on vaikeaa saada ja tarve tilanpäivityksille mielialapolilta
Toimintaterapia & fysioterapia	Yhteistyön käynnistäminen ja kartoitukset esim. ennen lääkärikäyntiä
Kuntouttava työtoiminta	Tietojen vaihdon parantaminen (saa vain pyydettyä)
Työllisyyspalvelut	Yhteistyö sujuvaa TYP:n ja Ohjaamojen kautta, mutta muuten ei toimi
Sosiaalityö	Sujuva yhteistyö- ja konsultointikanava
Kela	Yhteistyö sujuvaa TYP:ssä, muttei TE-tarkastuksissa. Tarve suoralle yhteydenottolinjalle ja tietojenvaihtosuostumukselle

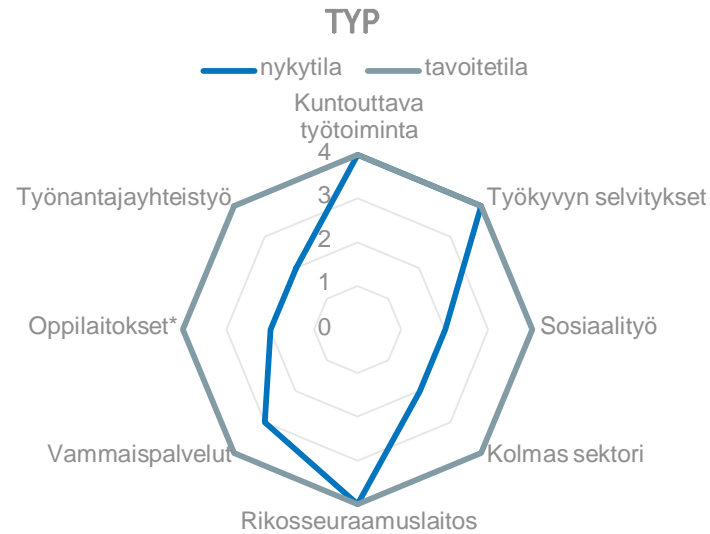
TYP:in (työllistämistä edistävä monialainen yhteispalvelu) tärkeimmät yhteistyökumppanit ja yhteistyön kehittämissuhteet

Oma rooli osatyökykyisten palvelupolulla

- Lakisääteinen monialainen yhteispalvelu
- Ohjausta sosiaali- ja terveyspalveluihin ja Kelaan

Verkoston yhteydenottojen aiheet

- **Moninaiset asiakkaiden tarpeet**
 - Terveys
 - Toimintakyky
 - Päihteet ja velkaongelmat
 - Sosiaaliset haasteet
 - Vammat
 - Rikostausta
- **Kehityshankkeet**



Arvosana-asteikko yhteistyölle:

- 0 = Ei yhteistyötä
- 1 = Yhteistyö toimii heikosti
- 2 = Yhteistyö toimii kohtalaisesti
- 3 = Yhteistyö toimii hyvin
- 4 = Yhteistyö toimii erittäin hyvin

*Oppilaitosten yhteistyön nykytila arvioitu 1-4, valittu keskiluku

Yhteistyötaho	Konkreettiset ehdotukset ja kehityskohteet
Kuntouttava työtoiminta	Avoimia kysymyksiä sote-puolelle siirtymisestä
Työkyvyn selvitykset	Palveluprosessi
Sosiaalityö	Avoimia kysymyksiä sote-puolelle siirtymisestä
Kolmas sektori	Aktiivisempaa yhteistyötä
Rikosseuraamuslaitos	Yhteyshenkilöiden säännöllisiä tapaamisia
Vammaispalvelut	Yhteyshenkilöiden säännöllisiä tapaamisia
Oppilaitokset	Sisältää monia toimijoita, hoito keskitetysti TYP:ssä
Työnantajayhteistyö	Työnantajapalveluiden vastuulla (oma yksikkö TYP:issä)

Ammattilaishaastattelut

– toimintamallit, verkostoyhteistyö ja mittaaminen

Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan, hoidetaan ja seurataan pitkälti omien palveluiden sisällä

- Asiakkaat saapuvat palveluihin joko itse tai muualta ohjattuina/ läheteellä. Asiakkaalle tehdään useimmissa palveluissa ensiksi alkukartoitus tai hoidon-/palvelutarpeen arviointi, jonka jälkeen tehdään suunnitelma, jota seurataan määrätyin väliajoin tai tarpeen mukaan
- **Asiakkaan tukeminen ja hoito tapahtuu edelleen merkittävältä osin omissa palveluyksiköissä**, vaikka asiakasta ohjataan usein eteenpäin myös muihin palveluihin. Tämä estää asiakkaan kokonaisvaltaisen tukemisen
 - Esimerkiksi rinnakkaisten suunnitelmien viestimisen koettiin olevan pitkälti asiakkaan vastuulla
- **Toimijoilla ei ole selkeää näkyvyyttä asiakkaan palveluprosessin etenemisestä muiden palveluiden piirissä**. Seuranta ei pystytä toteuttamaan puutteellisten resurssien, tiedonkulkua rajoittavan lainsäädännön tai tietoteknisten tekijöiden takia
 - Jatkopolkuja seurataan toisinaan “käsipelillä”, sillä seuranta lisää tietoa tuen onnistumisesta ja työntekijöiden kokemusta työn merkityksellisyydestä
- Kaikki vastaajat peräänkuuluttivat aidon moniammatillisuuden ja **moniammatillisten tiimien tarvetta** osatyökykyisten asiakkaiden tukemisessa
 - Esim. työkyvyn arvioimisessa lääkärin aika asiakkaan kanssa on hyvin rajallinen. Työllisyyspalveluissa, kuntouttavassa työtoiminnassa ja sosiaalityössä on paljon asiakkaan työ- ja toimintakykyyn liittyvää arvokasta tietoa, jota voisi hyödyntää entistä enemmän myös lääketieteellisessä arvioinnissa
 - Vastaavasti lääketieteelliset arviot ja hoitosuunnitelmat tukisivat muiden ammattilaisten työtä
- **Yhteisenä haasteina koettiin asiakkaiden sitouttaminen hoitoon/ palveluprosessiin**
 - Haasteina niin paikalle tulematta jättäminen kuin erilaisten esitietolomakkeiden unohtelu ja täyttämättä jättäminen

Asiakkaiden osatyökyvyn tuen tarpeita tunnistetaan melko hyvin, mutta työkyvyn tukemiseen ja arvioimiseen kaivataan lisätyökaluja

- Suurin osa haastateltavista koki, että **asiakkaiden erilaisia työkyvyn rajoitteita ja tarpeita tunnistetaan melko hyvin**
- Tunnistamiseen ei kuitenkaan ole yleisesti käytössä olevia menetelmiä, tärkeintä on vuorovaikutus asiakkaan kanssa
 - Varsinaista työkyvyn arviointia ja siihen liittyvää osaamista toivottaisiin kuitenkin enemmän niin terveydenhuollossa kuin muuallakin.
- **Työllistymiseen liittyvät tavoitteet voivat olla melko kaukaisia**, jos arjen toimintakyvyssä on suuria haasteita
- **Asiakkaat saattavat itse arvioida omaa työ- ja toimintakykyään ammattilaisten tekemiä arvioita matalammaksi**
- Toiveena saada lisäkeinoja työsuhteessa olevien osatyökykyisten kapasiteetin hyödyntämiseen ja lisätyöpaikkoja osatyökykyisille
- **Asiakkaan motivaatiotekijät ovat keskeisiä tarpeiden tunnistamisessa ja työkykyä rajoittavien tekijöiden hoidossa**
 - Ehdotettu esim. **vertaistuen hyödyntämistä** aiempaa enemmän motivaation kasvattamiseksi

“Siinä on kaksi eri puolta. Työkyvyn arvioinnissa arvioidaan työkykyä moniammatillisesti terveyden ja sosiaalisten etuuksien näkökulmasta. Työkyvyn tuki on enemmän tukea, ohjausta ja valmennusta työelämään paluuseen tai jos työelämässä, niin tukea työelämässä jatkamiseen.”

Arjen toimintakyky
Ohjaus oikeisiin palveluihin
Rajoitteet **Motivaatio Kela**
Toimintakyvyn arviointi Kelpaaminen
Työkyvyn arviointi
Osatyökyvyttömyyseläke
Etuudet **Työkyvyn tuki**
Yhteistyö soteen Paluu työelämään Työtehtävien räätälöinti
Sote-uudistuksen kysymysmerkit
kuntouttava työtoiminta

*“Meillä käytetään enemmän
“täsmätyökykyinen”-määritelmää.
Suurimmalla osalla on jotain
työelämärajoitteita, mutta kun sopiva työ
löytyy oikealle ihmiselle, niin on täysin
työkykyinen siihen työhön mitä tekee.”*

- Työllisyyspalveluiden ammattilainen

Osatyökykyisten avuntarpeet ovat usein monitahoisia, mutta asiakkaat kokevat eri palveluiden välillä navigoiminen haastavana

Osatyökykyisiä löytyy kaikista eri ikäryhmistä

- Nuorilla korostuvat mieliala- ja elämänhallintaongelmat. Isona ryhmänä myös NEET-nuoret (koulutuksen ja työn ulkopuolella olevat nuoret)
- Pitkäaikaistyöttömillä osatyökykyisyyden syyt ovat moninaiset
 - Taustalla on mm. mielenterveysoireita, monisairastavuutta ja motivaatio-ongelmia
 - Työttöminä työnhakijoina myös paljon sellaisia, joiden etuudet on hylätty (ei esim. työkyvytön täyteen työkyvyttömyyseläkkeeseen tai sairauspäivärahojen enimmäismäärä on jo käytetty)
- Työikäisillä myös tuki- ja liikuntaelinsairaudet ja päihteidenkäyttö ovat esillä.
- Maahanmuuttajataustaisilla mm. kielitaito-ongelmia ja traumaattisia taustoja, heidän työ- ja toimintakykyään voivat myös rajoittaa kulttuuriset erot ja sosiaaliset tekijät
- Työkykyä voi myös rajoittaa tutkimatta jääneet diagnosoimattomat sairaudet

“Järjestelmä rakentuu niin, että kun eläke-etuudet on hylätty, päädyt työttömäksi työnhakijaksi. Tuossa kohtaa tehdään paljon työtä osatyökyvyttömyyden näkyväksi saattamiseksi ja asiakkaan auttamiseksi.”

Asiakkailla huolia talousasioista ja avun saamisesta

- Eri palveluiden ja etuuksien valikoima suuri “viidakko”, asiakkailla ei ole tietoa siitä, mitä apua he saisivat eri paikoista
- Taloudelliset asiat herättävät asiakkaissa paljon huolta
 - Yleisinä kysymyksinä ovat, mistä etuuksia haetaan, millä kriteereillä ja mitä taustatietoja tai lausuntoja niitä varten tarvitaan
 - Jotkin etuudet estävät tiettyjen palveluiden käytön (esim. jos asiakas on sairauspäivärahalla, ei samanaikaisesti voi olla mukana kuntouttavassa työtoiminnassa)
- Tarpeiden ja haasteiden sanottaminen ei ole asiakkailla aina helppoa, apua saatetaan tarvita myös esim. terveydenhuollossa asioimiseen

“Kun heitä on saatu vertaistuettua ja kuntoutuksen piiriin, on monesti nähty, että vertaistuella on iso merkitys motivoitumisen kannalta. Vertaisen kautta saa toivoa, että ehkä musta on johonkin ja löydän mäki jonkun polun.”

- Sosiaalityön ammattilainen



Ammattilaiset toivoivat selkeyttä hyvinvointialueen tuomiin muutoksiin ja parempia jatko-ohjauskeinoja moniammatillisuuden vahvistamiseksi

Resurssipula ja siirtymä hyvinvointialueille huolestuttavat

- Toimijoilla ei välttämättä vielä ole tarkkaa tietoa oman toiminnon sijoittumisesta uudessa organisaatiossa tai tulevista johtamismalleista
- Vantaan ja Keravan palveluiden yhtenäistäminen kysymysmerkkeinä – vahvuutena kuitenkin olemassa oleva yhteinen potilastietojärjestelmä ja osaava henkilöstö
- Resurssipula nähtiin yhtenä osatyökykyisten avun saamisen ja moniammatillisen työn estävänä tekijänä
- Hyvinvointialue nähtiin myös mahdollisuutena vähentää asiakkaiden aiheutonta juoksuttamista eri palveluiden välillä

Moniammatillisen yhteistyön vahvistaminen

- Yhteistyön vahvistaminen erityisesti terveydenhuollon ja muiden toimijoiden välillä nähtiin tärkeänä kehityskohteena ja osatyökykyisten vaikuttavan tukemisen edellytyksenä. Myös fyysistä läsnäoloa kaivattiin lisää
- Työttömien terveystarkastuksiin ei toistaiseksi ole suuria jonoja, mutta haastateltavien mukaan näihin ei myöskään vielä ole osattu ohjata tarkastuksia tarvitsevia
- Erityisesti Kelan osatyökykyisten palveluista, kuntoutuksesta ja etuuksista toivottu lisätietoa
- Periaatteena, ettei ohjaus toiseen palveluun saisi jäädä ainoastaan yhteystietojen jakamisen tasolle.

“Sosiaalipuolen kanssa on välillä haasteita. Perinteisesti menee niin, että sosiaalipuoli kyselee terveydenhuolloilta, mutta ei aina voida vastata. Muuten tiedon siirto ei ole ongelma, jos potilas on antanut luvan.”

Erilaisten mittareiden käyttö työ- ja toimintakyvyn arvioimisen apuvälineenä on vielä verrattain vähäistä

Mittareiden käytössä havaittuja haasteita ja hyötyjä



Haasteet

Ammattilaisen näkökulmasta:

- Ohjeistus asiakkaalle lähettämiseen, käyttöön ja tulosten läpikäymiseen vaihtelevaa. Ei selkeyttä siitä, mitä mittareita käytetään missäkin tilanteissa
- Osalle mittareista koulutukset ovat vasta tulossa
- Käyttö satunnaista/ käyttö ei ole toteutunut suunnitellusti kiireisen työtilanteen vuoksi
- Kyselylomake koetaan liian pitkänä, raskaana ja lisätyöllistävänä
- Kaikki kysymykset eivät ole relevantteja oman palvelun kannalta
- Tietoteknisesti vaativa
- Ei välttämättä istu luontevasti asiakastapaamisiin

Asiakkaan näkökulmasta:

- Kielivaihtoehdot suppeat
- Termistö voi olla asiakkaalle haastava
- Tietoteknisesti vaativa (lähetetään Maisan kautta)
- Haluttomuutta antaa itsestään tietoja



Hyödyt

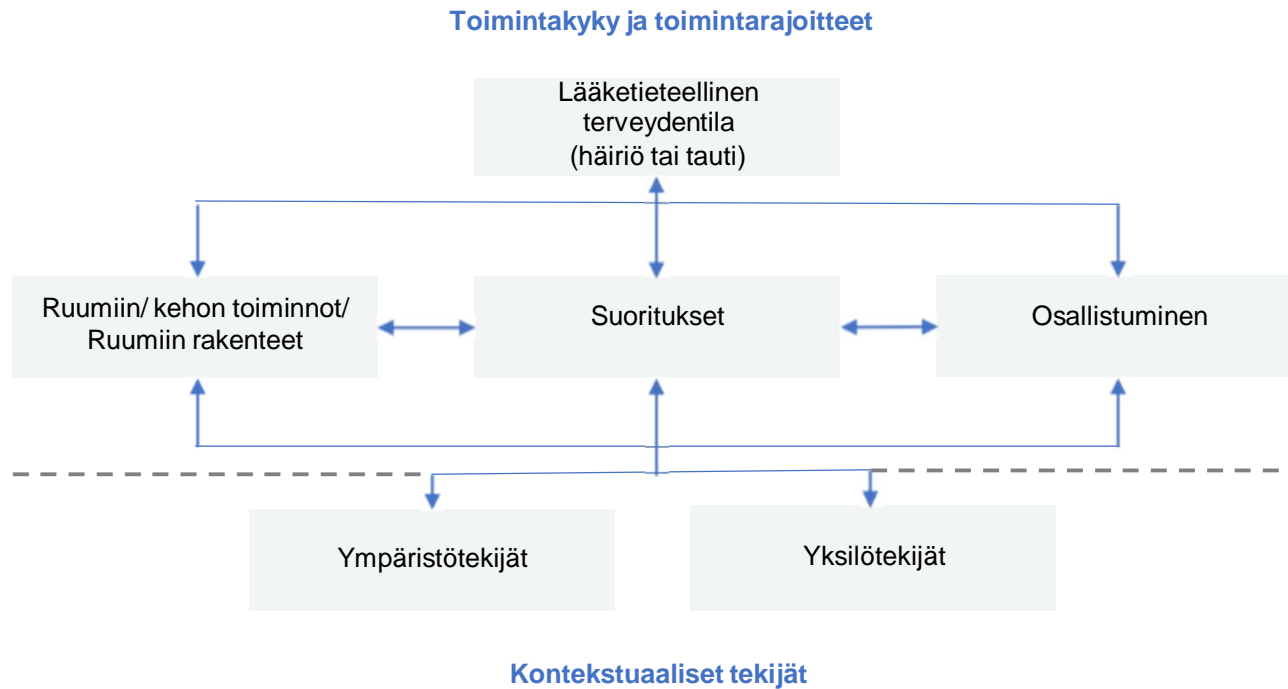
- Asiakkaan osallistaminen oman hyvinvointinsa arvioimisessa
- Toimii keskustelun avaajana
- Arvioiden tuloksia voidaan hyödyntää palvelutarpeen arvioimisessa ja asiakassuunnitelman teossa
- Toimii työkaluna jatkuvaan arviointiin
- Mahdollisuus tulevaisuudessa toimia laajemmin asiakasdatan lähteenä (esim. kuinka suuri osa kokee yksinäisyyttä, on haasteita ylläpitää päivärytmiä tms.)

Yleisimpiä käytössä olevia työ- ja toimintakyvyn arviointimittareita ovat Kykyviisari ja Hyvinvointimittari, AVAIN-mittari on vasta tuloillaan

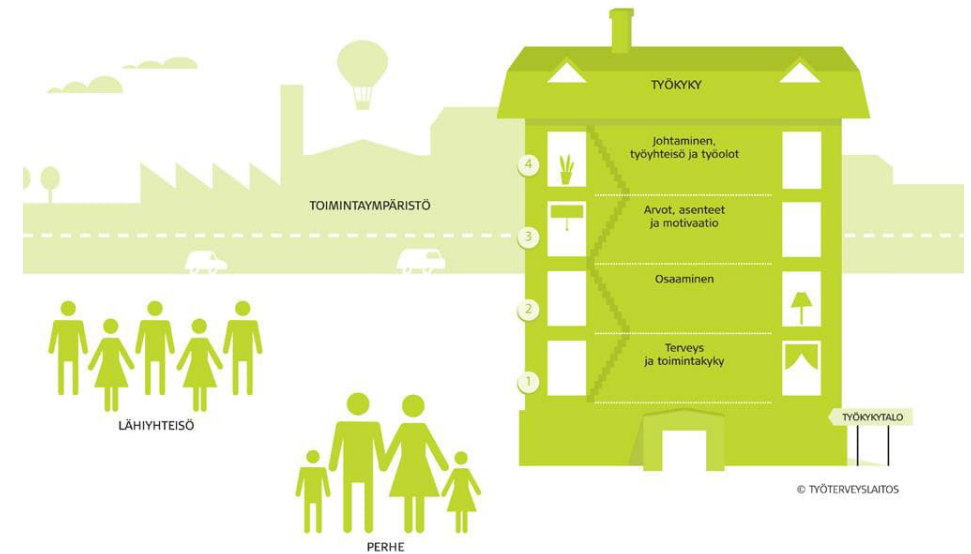
	<u>Hyvinvointimittari</u>	<u>Kykyviisari</u>	<u>AVAIN-mittari</u>	<u>Muu</u>
Sosiaalityö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
Työllisyyspalvelut (TE-palvelut, kuntakokeilu)		<input type="checkbox"/>		-
Kuntouttava työtoiminta		<input type="checkbox"/>		-
Terveyspalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Kyselyitä liittyen päihteiden käyttöön, mielialaan, toimintakykyyn

Mittareiden taustalla on näkemys työ- ja toimintakyvyn ulottuvuuksista eri elämän osa-alueilla

WHO:n toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälisen ICF*-luokituksen osa-alueet



Kykyviisarin taustalla oleva nelikerroksinen "työkykytalo"



Asiakkaan palveluprosessissa käytetään monenlaisia esitieto- ja arviointilomakkeita; osa lomakkeista periytynyt myös muista palveluista

- Osatyökykyisten palveluita tarjoavilla toimijoilla on käytössä monenlaisia esitieto- ja arviointilomakkeita
- Osalla toimijoista on käytössä valmiita, kaikille yhteiset lomakkeita, kun toisissa (esim. sosiaalityössä) työntekijät ovat myös itse luoneet omaan käyttöönsä sopivia lomakkeita
- Työllisyyden kuntakokeilussa käytössä Ohjaamojen ja TE-palveluiden aikaisempia alkukartoituslomakkeita
- Esitieto- ja arviointilomakkeisiin ei ole tehty valmista asiakassegmentointia

OHJAAMO
KESKI-VUOSIKKA

Keravan Ohjaamon esitietolomake

Yhteystiedot:
 ETU- JA SUKUNIMI _____
 SYNTYMÄAIKA _____
 PUHELIN _____
 OSOITE _____
 SÄHKÖPOSTI _____
 Toivon että minuun otetaan yhteyttä: sähköpostilla soittaen

Mihin asiaan toivon saavani tukea?
 Koulutus
 Työ
 Äsminen
 Raha
 Terveys
 Harrastukset

TYÖTTÖMIEN TERVEYSTARKASTUKSEN ESITETIETOLOMAKE

Henkilötiedot:
 Nimi: _____
 Katuosoite ja postinumero: _____
 Puhelinnumero: _____
 Henkilötunnus: _____

KOULUTUS JA TYÖHISTORIA
 Koulutus: _____
 Aiemmat työtehtävät: _____
 Osaaminen: _____

KIELITAITO
 Äidinkieli: _____
 Jos äidinkielenä on muu kuin suomi, anno! erillisellä suomen kielen taitotesti
 suomi, suullinen: heikko :0 :0 :0 :0 :0
 suomi, kirjallinen: heikko :0 :0 :0 :0 :0
 Muu kielitaito: _____

KORTIT JA PASSIT
 Voimassa olevat kortit ja passit
 nuorisotodistus matkustuskortti työllisyyskortti
 työttömien terveydentarkastus ammattipassi hygieniapassi
 muu kortti tai passi, mikä? _____

NYKYTILAINNE
 Oletko sinulla ajantasainen ansioluettelo/Cv? kyllä ei
 Käytätkö sähköisiä palveluja arjessa ja työssä? kyllä ei

Mikä ovat mielestäsi suurimmat esteet ja rajoitukset työhön tai koulutukseen osittamisesta tai siinä hakemisessa?
 koulutuksen puute tai vähentynyt koulutus
 ammattitaiton puute
 kielitaidon puute
 näkövammaus
 fyysiset esteet
 työolosuhteiden puute / vähyys
 työkyky alentunut vamman tai sairauden vuoksi
 työkyky alentunut sairautensa käytön vuoksi
 taloudelliset vaikeudet, velat, ulosotot
 perheolanne
 asuminen
 ei tarjolla sopivia paikkoja
 muu syy, mikä? _____

Terveystietolomake
 Terveystietolomake
 Kysymykset ja vastaukset
 Kysymys: _____
 Vastaus: _____



Nykytoiminnan vahvuutena on ammattitaitoinen henkilöstö; kehitettävää löytyy mm. työkyvyn arviointimallien yhdenmukaistamisessa

	Vahvuudet nykytoiminnassa	Keskeiset haasteet/ huolet	Toiveet	Verkostoyhteistyö	Työkyvyn arviointi/ mittarit	Palvelun seuranta
Terveysasemat	<ul style="list-style-type: none"> • Terveystarkastusten kesto on tarpeeksi pitkä • Osaavat hoitajat • Keravalla toimiva matalan kynnyksen organisaatio ja MiePä:n vastaanotto 	<ul style="list-style-type: none"> • Resurssit; tarkastuksia tekeviä vain vähän, toiminta haavoittuvaista • Tiedonkulku ja suostumuksen saanti • Lääkärin aika asiakkaan kanssa lyhyt • "No show" -asiakkaat 	<ul style="list-style-type: none"> • Keravalle oma työkyvyn arvioita tekevä lääkäri • Henkilöstöön laajempaa kiinnostusta työkyvyn arviointiin/ tarkastuksiin • Monialaiset taustatiedot asiakkaista • Hoitajilla toiveena tehdä muun työn ohella (ei ainoana tehtävänä) 	<ul style="list-style-type: none"> • ESH:n puolella jatkotutkimusten saamisessa haasteita, odotusajat pitkät • Toiveena enemmän yhteistyötä ja fyysistä läsnäoloa erityisesti sosiaalityön kanssa • Tarve lisätiedolle muista palveluista jatko-ohjausta varten (esim. Kela) 	<ul style="list-style-type: none"> • Esitietolomakkeet (esim. päihteiden käyttö, työhistoria, mieliala) • Asiakkaat eivät täytä lomakkeita tai unohtavat ne kotiin • Toimivat keskustelun avaajina 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoitajien vastuulla asiakkaan jatkopolun seuraaminen • Raportoinnissa Apotin käyttöönottoon liittyviä haasteita ja koulutustarpeita
Kuntouttava työtoiminta	<ul style="list-style-type: none"> • Palveluvalikoima kattava • Valmennustaloilla aitoa ammatillista toimintaa 	<ul style="list-style-type: none"> • Uudempien alojen huomioiminen työtoiminnassa • Eri kuntien toimintamallien yhteensovittaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Vahvemmin mukaan työkyvyn arviointiprosessiin • Arvioinnin toteutus suoraan hyvinvointialueelta (nykyisin ostopalveluna) • Vertaistuen hyödyntäminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkailla Kelan palveluihin ja etuuksiin liittyen paljon kysymyksiä • Tarve tiiviimmälle yhteistyölle – samalla huomioitava toimijoiden resurssien rajallisuus 	<ul style="list-style-type: none"> • Kykyviisaria käytetty vaihtelevasti työn apuna, Hyvinvointimittari vielä uusi 	<ul style="list-style-type: none"> • Ei resursseja seuraamiseen • Apotin käyttöön liittyviä haasteita, tulossa lisäkoulutusta
Työllisyyden kuntakokeilu	<ul style="list-style-type: none"> • Omia terveysohjaajia työllisyyspalveluiden sisällä, sujuvoittavat asiakkaan tietä terveyspalveluihin 	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteistyörakenteiden muodostuminen hyvinvointialueilla • Omaohjaajien työnkuvan laajuus • Tietosuojaongelmat 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaiden monialaisten palveluiden tarve suuri, toivoisi työkykyasioiden vahvempaa huomioimista sote-sektorilla • Apotin säilyttäminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Päihdepalveluihin ohjaaminen • Oma asiakaskunta ei korkea prioriteetti terveyspalveluissa • Lääkäryhteistyö ollut riippuvaista yksittäisten lääkäreiden kiinnostuksesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Kykyviisari käytössä, mutta käyttö hyvin vähäistä • Kykyviisari koettu raskaaksi ja pitkäksi • Omavalmentajat kehittäneet omia lomakkeitaan arviointiin 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilastoidaan monia asioita • Asiakkaiden palvelutarpeesta vaikeaa saada tietoa, omavalmentajilla paljon arvokasta tietoa
Sosiaalityö	<ul style="list-style-type: none"> • Palveluvalikoima (ostopalveluina) suuri • Osaavat työntekijät • Erillinen täydentävän toimeentulotuen yksikkö Vantaalla • Hyvä tavoitettavuus 	<ul style="list-style-type: none"> • Ostopalveluiden aiheuttama byrokraattinen työ • Yhä enemmän huonompikuntoisia asiakkaita • Asiakkaiden sitouttaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kotouttamiseen lisää palveluntuottajia • Ystävöimintää • Asiointiapua asiakkaille 	<ul style="list-style-type: none"> • Moniammatillisen suunnitelman laatiminen ei Apotissa mahdollista • Terveystuon kanssa yhteistyö vähäistä • Työllisyyspalvelut jääneet melko vieraisiksi 	<ul style="list-style-type: none"> • Hyvinvointimittarissa kielivaihtoehtona ainoastaan suomi, vaikeakäyttöinen, vaikea termistö asiakkaille ja vaatii tietoteknisiä taitoja • AVAIN-mittarille ei ole löytynyt käyttötarkoituksia 	<ul style="list-style-type: none"> • Seurataan ainoastaan asiakasmääriä (Vantaa) • Apotin käytön haasteet, tehdään "käsipelillä" • Toivoisi tietoa asiakkuuksien kestosta, ilmoitusten sulkemisajasta ja asiakkaiden perustiedoista