

Työkyvyn tuen tiimin asiakasprosessi:

Hakemus työkyvyn tiimiin saapuu ja kiinteä asiantuntijoista koottu ryhmä (terveydenhuolto, sosiaalihuolto, KELA, TE-palvelut sekä Kuntakokeilu kokeilukunnissa, MiePä-palvelut ja työkykykoordinaattori) katsoo asiakkaan tilanteen paperikonsultaationa. Tällöin nähdään asiakkaan aiemmin ja nyt käyttämät palvelut ja jo hyödynnetyt toimenpiteet.

Paperikonsultaation perusteella ryhmän koollekutsuja joko välittää tiedon suositellusta palvelusta lähettävälle taholle, joka vie asiakkaan suunnitelmaa hänen kanssaan eteenpäin. Vaihtoehtoisesti ryhmän koollekutsuja kutsuu asiakkaan tiimin tapaamiseen, jolloin on kartoitettu asiakkaan kannalta riittävä verkosto koolle.

Asiakastapaamisen lopputulemana asiakasta ohjataan hänelle oikeaan palveluun joko lähettävän tahon tai työkyvyn tuen tiimin toimesta.

Case esimerkkejä: Paperikonsultaatiossa nähdään eri organisaatioiden tietojärjestelmistä jo hyödynnetyt sekä vielä käyttämättä olevat palvelut. Asiakas on ollut 2 vuotta työttömänä ja sinä aikana terveydentila on heikentynyt huonontuen työkykyä. Asiakas olisi kuitenkin halukas työelämään ja asiantuntijat arvioivat hänen hyötyvän ammatillisesta kuntoutusselvityksestä (AKSE). Hänet ohjataan työ- ja toimintakyvyn osaamiskeskuksen lääkärille saadakseen B-lausunnon KELAlle. Tieto välitetään asiakkaalle lähettävän tahon kautta, joka auttaa asiakasta hakemaan kuntoutukseen lääkärissä käynnin jälkeen. Asiakas pääsee kuntoutusselvitykseen ja lähettävä taho seuraa tilannetta.

Kun paperikonsultaatiossa katsotaan, että asiakas olisi hyvä tavata, jotta häneltä itseltään saataisiin lisätietoja toiveista ja suunnitelmista, kutsutaan hänet verkostonsa kanssa tapaamiseen.

Paperikonsultaatiossa on nähty mm. onko asiakkaalla sosiaalipalvelujen tai MiePän asiakkuutta ja siellä omatyöntekijää. Samoin voidaan katsoa, kuuluuko asiakkaan asia TE-palveluille vai kuntakokeilulle, jolloin paikalle kutsutaan asiasta vastaava taho. Mikäli asiakas haluaa paikalle esim. terapeutin tai omaisen, hän saa sellaisen kutsua tapaamiseen. Ihannetilanteessa tapaamiseen voidaan kutsua kuukauden sisällä paperikonsultaatiosta ja konsultaatiot käsitellään jo nopeammin. Työkyvyn tuen tiimi koollekutsuja kutsuu soitolla tai viestillä asiakkaan ja keskustelelee tarvittaessa hänen kanssaan ennakkoon.

Asiakkaalla on MiePän asiakkuus, joten omatyöntekijä sieltä kutsutaan paikalle. Tapaamisessa todetaan, että kaksisuuntainen mielialahäiriö ei mahdollista vielä työllistymistä ja siksi asiakas ohjataan MiePän lääkärille kuntoutustuen hakemiseksi. Tapaamisessa sovitaan, että asiakas kutsutaan uudelleen hyvissä ajoin ennen mahdollisen kuntoutustuen päättymistä. **MiePän hoitaja toimii asiakasvastaavana.**

Työkykykoordinaattori on silloin asiakasvastaavan roolissa, kun asiakkaalla ei ole taustalla olevaa tahoja valmiina. Jälkimmäisessä esimerkissä työkykykoordinaattori olisi siis MiePän asiakkuuden puuttuessa ottanut omatyöntekijän roolin huolehtimalla siitä, että asiakas saa lääkäriajan ja käyttää sen. Lisäksi hän on tarvittaessa tukena kuntoutustuki-hakemusta tehdessä ja päätöksen saavuttua sopii asiakkaan kanssa, milloin tilannetta tsekataan uudelleen, hyvissä ajoin ennen kuntoutustuen päättymistä. Työkykykoordinaattori huolehtisi myös riittävästä palveluista asiakkaalle kuntoutustuen aikana esim. sosiaalipalvelut, MiePä, työ- tai päivätoiminta.

