

Tjänster för arbetsförmågan i Egentliga Finlands **välståndsområde**



Tjänster för arbetsförmågan i Egentliga Finlands välfärdsområde

Upphovsmän:

Vi lämnar inte en kamrat -projektet

Annika Oldenburg

Sanna Leminen

Risto Tolonen

Susanna Ylönen

Tanja Virtanen

Pia Vesa

Toni Nordblom

Reea Viljanen

Miina Lehestö

Pirjo-Riitta Kataja

Satu Hakanen

Marja-Leena Sandelin

Riikka Alakiikonen

Mira Metsälä-Zdravevski

Pia Kajala

Riitta Henriksson

Mer information om projektet och handboken:

Annika Oldenburg

Handbokens elektroniska adress:

<https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/varsinais-suomi-kaveria-ei-jateta>

Layout: Åbo stad

Bilder: Shutterstock och iStock

25.11.2022

För läsaren

- Denna handbok har utvecklats inom ramen för projektet Vi lämnar inte en kamrat, i samarbete med det regionala nätverket. Målet med handboken är att för välfärdsområdet presentera en modell av en servicehelhet till stöd för arbetsförmågan. Syftet med handboken är att skapa en helhetsmässig bild av tjänsterna för arbetsförmågan. Man vill också ge en bild av hur man bygger upp en enhetlig stig för kunden som leder till stöd för arbetsförmågan, samt vilka saker det lönar sig att fästa särskild uppmärksamhet vid i byggandet och ledningen av servicehelheten. Vi berättar om tjänsterna för arbetsförmågan med hjälp av positiva exempel från Egentliga Finland. Inom vårt eget område utförs redan en hel del fungerande arbete för att stödja arbetsförmågan, och detta arbete förtjänar att bli synligt.
- Projektet Vi lämnar inte en kamrat är ett av de 22 projekten inom programmet för arbetsförmåga i Sanna Marins regering. Regeringens mål är att uppnå en sysselsättningsgrad på 75 procent. För att målet ska uppnås förutsätts att även partiellt arbetsföra har möjlighet att arbeta och bygga upp samhället efter sin egen förmåga. Åtgärderna i programmet för arbetsförmåga gäller arbetslösa. De flesta åtgärderna är omfattande och söker samtidigt lösningar som stöder både partiellt arbetsföra personers arbetsförmåga och deras sysselsättning. Uppskattningsvis 65 000 av de partiellt arbetsföra som står utanför arbetslivet skulle vilja arbeta och bedömer också att de har förmåga att arbeta. I programmet för arbetsförmåga och dess åtgärder söker man lösningar på kända sysselsättningsproblem för partiellt arbetsföra.
- Sysselsättning handlar dock inte bara om att ingå ett anställningsförhållande eller om nationalekonomi. För kunden kan det innebära delaktighet, egenmakt, självständighet och en betydande förbättring av den ekonomiska situationen. Sysselsättning kan redan i sig vara rehabiliterande och lösa många problem i kundens liv.
- När du läser handboken kanske du funderar på hur du i din egen arbetsroll kan främja uppbyggnaden av en servicehelhet som stöder partiellt arbetsföra personers arbetsförmåga i välfärdsområdet.



Innehåll

Målet och syftet med stödet för arbetsförmågan.....	5
Servicehelhet till stöd för arbetsförmågan	6
Kunddelaktighet	9
Identifiering av behovet av stöd för arbetsförmågan.....	13
Koordinering av tjänster för arbetsförmågan	18
Ekosystem	28
Sektorsövergripande team och samarbete.....	30
Arbetsträning	33
Marknadsföring	35

Målet och syftet med stödet för arbetsförmågan

Mål och syfte med tjänsten

- Tjänster för arbetsförmågan är avsedda för personer vars sysselsättning försvåras av frågor som gäller arbetsförmågan och som strävar efter att bli sysselsatta.
- Med tjänster för arbetsförmågan får kunden hjälp och stöd av yrkesutbildade personer som känner till servicefältet för stöd för arbetsförmågan och som arbetar på ett sektorsövergripande och kundorienterat sätt.
- Tjänsten för arbetsförmågan är en målinriktad stig för kunden, en stig som strävar mot sysselsättning i rätt tid.



För vem är stödet för arbetsförmågan avsett?

- Målgruppen är personer i arbetsför ålder i Egentliga Finland som saknar arbete och som har någon utmaning med anknytning till arbetsförmågan. De kan vara kunder hos social- och hälsovårdstjänster och sysselsättningstjänster eller så kan de ligga utanför servicenätverket.
- Många olika benämningar används för kunder som behöver stöd för arbetsförmågan, såsom partiellt arbetsföra och personer med individuell arbetsförmåga. Målgruppen är heterogen och kunderna ska betjänas på ett kundorienterat sätt. Med tanke på tillgången till tjänsten är det inte väsentligt vilken förmån kunden får eller om hen har en diagnostiserad sjukdom eller skada. En kund med behov av stöd för arbetsförmågan kan t.ex. vara arbetslös arbetssökande, ligga utanför tjänsterna eller redan vara sjukpensionerad. Det centrala är kundens vilja att få sysselsättning och behovet av stöd för arbetsförmågan.
- Kunden hänvisas till tjänster för arbetsförmågan på eget initiativ, via social- och hälsovårdstjänster, sysselsättningstjänster eller via aktörer i sysselsättningsekosystemet.

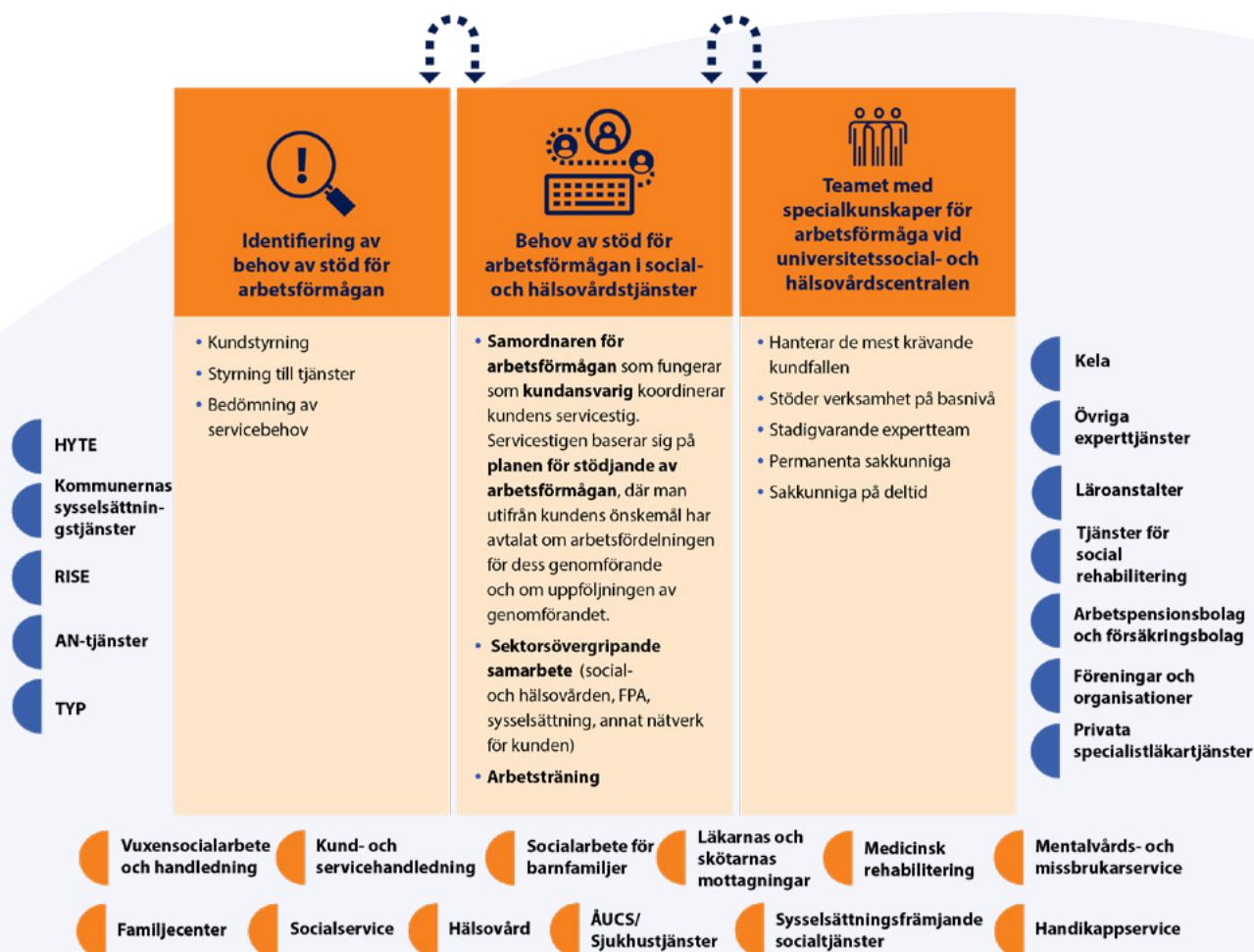
Servicehelhet till stöd för arbetsförmågan

Modell för servicehelhet till stöd för arbetsförmågan

- Modellen för en servicehelhet till stöd för arbetsförmågan har utvecklats till en modell för arbetsförmågan i välfärdsområdet inom projektet Vi lämnar inte en kamrat.
- De tre lådorna i mitten av bilden (1. Identifiering av behovet av stöd

för arbetsförmågan, 2. Stöd för arbetsförmågan inom social- och hälsovårdstjänsterna och 3. Teamet med specialkunskaper för arbetsförmåga vid universitetssocial-och hälsocentralen) presenterar stödtjänster för arbetsförmågan i välfärdsområdet. Kring det kan man se ett samarbetsnätverk.

- Definitionskorten presenterar mer ingående tjänsterna för arbetsförmågan i social- och hälsocentralens tjänster på basnivå, samt teamet med specialkunskaper för arbetsförmåga vid universitetssocial-och hälsocentralen.



Definitions-kort för servicehelheten till stöd för arbetsförmågan inom social- och hälsovårdens basservice

Tjänstens namn	Servicehelhet till stöd för arbetsförmågan - basservice
Serviceområde	Social- och hälsovårdstjänster
Servicehelhet	Servicehelhet till stöd för arbetsförmågan
Definition av tjänsten	Tjänster för arbetsförmåga på basnivå för kunder inom social- och hälsovårdstjänster
Tjänstens målgrupp	Kunder i arbetsför ålder som är i behov av utredning av arbetsförmågan och stöd för arbetsförmågan
Tjänstens mål / syfte	Tidig identifiering av kundens behov av stöd för arbetsförmågan (mätare, enkäter, tecken, arbetstagarens egen bedömning) Kunden får de tjänster för arbetsförmågan som hen behöver i rätt tid Utredning av klientens arbetsförmåga (med hjälp av tjänster på basnivå) Med hjälp av arbetsträning stöder man kunden att hitta ett lämpligt arbete Koordinering av kundens serviceprocess Plan för stödjande av arbetsförmågan vid behov integrerad i kundens process
Tjänstens innehåll	Identifiering av kundens behov av stöd för arbetsförmågan i tjänster på basnivå, och hänvisning till nödvändiga social- och hälsovårdstjänster: TYP-arbete, tjänster för samordnaren av arbetsförmåga, social handledning, socialarbete, handikappservice, hälsoundersökning för arbetslösa, läkartjänster, undersökningar, medicinsk rehabilitering, arbetsverksamhet i rehabiliteringssyfte, social rehabilitering, Arkeen voimaa-grupper, IPS-arbetsträning, FPA:s tjänster Under sitt arbete med arbetsförmågan har kunden stöd av sin egen kontaktperson, samordnaren av arbetsförmågan eller någon annan kundansvarig. Behovet av sektorsövergripande stöd bedöms och lokala team som stöder arbetsförmågan utnyttjas. Kundens stödbehov och tillgängliga tjänster för arbetsförmågan beaktas i stor utsträckning. Den som ansvarar för kunden säkerställer att kundens servicekedja fungerar och att kundens situation följs upp. Hen får vid behov stöd av samordnaren för arbetsförmåga och/eller teamet som stöder arbetsförmågan. Samordnaren för arbetsförmåga ger råd och hjälper arbetstagare på basnivå att söka nödvändiga tjänster för arbetsförmågan för sina kunder. Samordnaren känner till regionala närtjänster som stöder arbetsförmågan, sysselsättningstjänster, rehabiliteringstjänster och tjänster inom organisationsfältet, och samarbetar aktivt med dessa. Samordnaren styr vid behov kunder som behöver fördjupad sektorsövergripande bedömning eller stöd vidare till teamet med specialkunskaper för arbetsförmåga.
Medlemmar och uppgifter i teamet för arbetsförmåga	Medlemmar i teamet för arbetsförmåga – t.ex. läkare, hälsovårdare för arbetslösa, samordnare för arbetsförmågan, psykolog, anställd vid FPA. Medlemmarna i teamet bestäms enligt den lokala verksamheten. Teamet för arbetsförmågan inom basservicen kan konsulteras för att utreda kundens situation. Samordnaren för arbetsförmågan ansvarar för att föra kundens process framåt.
Att komma till tjänsten, praktiskt genomförande	Kunden lyfter själv fram sitt behov av stöd för arbetsförmågan, en arbetstagare som redan arbetar med kunden observerar kundens behov av stöd för arbetsförmågan, vid behov kundens tillstånd för sektorsövergripande arbete, samtycken. Kundens situation kartläggs – bedömning av servicebehovet, hänvisning till en process/ service som motsvarar behovet - uppföljning, bedömning enligt TYP-processen eller på den egna kontaktpersonens/den kundansvarigas ansvar. Stöd av samordnaren för arbetsförmågan/rådgivning eller vid behov stöd av teamet för arbetsförmåga
Verktyg och blanketter	Tillstånd att behandla kundens ärende sektorsövergripande, Kykyviisari eller andra mätare för att bedöma arbetsförmågan och identifiera behov av stöd för arbetsförmågan

Definitions-kort för teamet med specialkunskaper för arbetsförmåga vid universitets-social-och hälsocentralen

Tjänstens namn	Servicehelheten till stöd för arbetsförmågan – team med specialkunskaper, på basnivå
Serviceområde	Social- och hälsovårdstjänster
Servicehelhet	Servicehelhet till stöd för arbetsförmågan
Definition av tjänsten	Bedömning av teamet med specialkunskaper för arbetsförmåga av arbetsförmågan och tjänster för arbetsförmågan för kunder inom social- och hälsovården
Tjänstens målgrupp	Kunder i arbetsför ålder som har en särskilt krävande bedömning av arbetsförmågan eller särskilt krävande behov av stöd för arbetsförmågan
Tjänstens mål/syfte	Bedöma komplicerade situationer med arbetsförmåga på ett sektorsövergripande sätt och utarbeta ett utlåtande till kundens kundansvarige Stöda arbetstagare på basnivå i frågor som gäller arbetsförmågan
Tjänstens innehåll	Bedömning av arbetsförmågan och bedömning av behovet av stöd för arbetsförmågan. Men skapar en gemensam helhetsbild av kundens situation Ändamålsenliga tjänster (undersökningar, vård, tjänster, rehabilitering som en del av bedömningen av vård- och/eller servicebehovet) kartläggs för kunden Man kommer överens om uppföljning och kundansvarig.
Teammedlemmar	Heltidsanställda: Samordnare för arbetsförmågan, socialarbetare, företagsläkare, psykiatrisk sjukskötare, erfarenhetsexpert, FPA:s rådgivare för arbetsförmågan, sysselsättningsexpert Deltidsanställda: psykolog, specialistläkare (neurolog, psykiater, fysiater, missbrukarläkare), ergoterapeut, fysioterapeut
Uppgifter för medlemmarna i konsultations och utvärderingsteamet	Basservicen kan konsultera teamet med specialkunskaper Samordnaren för arbetsförmågan organiserar teamets verksamhet
Att komma till tjänsten	Via basservicen med remiss
Praktiskt genomförande	Teamet med specialkunskaper för arbetsförmåga sammanträder regelbundet, tar ställning till kundfall samt utbildar och konsulterar social- och hälsovårdspersonalen i frågor som gäller arbetsförmågan.
Verktyg och blanketter	Tillgängliga kunddatasystem, med kundens samtycke uppgifter om arbetsförmågan från FPA:s system, TYPPI-systemet och andra nödvändiga platser. Blankettmall för remiss. Uppföljning

Kunddelaktighet

Vilken är kundens roll i tjänsten?

- Kunden vill ha tjänster som kan fås på nära håll, på ett enkelt sätt och där hen blir bemött. Kunden har rätt att delta i och påverka planeringen och genomförandet av de egna tjänsterna. Kunden bestämmer själv vem som hör till hans eller hennes servicenätverk och vad som är kundens eget mål. Man närmar sig kundens hälsa och funktionsförmåga genom styrkor.
- Kundens egen motivation och attityd är avgörande för att tjänsten ska lyckas. En lyckad process för stödjande av arbetsförmågan förutsätter att kunden har vilja att undersöka den återstående arbetsförmågan och inriktningen i arbetslivet.
- Utgångspunkten för tjänsten ska vara kundens egna resurser och önskemål. Kundens deltagande i den egna processen ökar kundens engagemang i serviceplanen och förbättrar tjänstens effektivitet.
- Kundens delaktighet förverkligas med hjälp av dialog och det förtroende som skapas till följd av den. Kunderna ska ha möjlighet att delta i dialogen i sina egna tjänster, bli hörda samt ge respons via flera kanaler.
- Kunden har makt att besluta vad hen gör och godkänner. Det är viktigt att beakta individuella behov, såsom etik och tillgänglighet, i all verksamhet, både i fråga om tillgänglighet, lokaler och texter. Kunden ska bemötas utan att hans eller hennes människovärde, övertygelse eller integritet kränks.
- Det väsentliga för att uppnå en verksamhetskultur som stöder kundens delaktighet är att ledningen är intresserad av och engagerad i att utveckla den. Detta skapar en gemensam värdegrund för organisationen och är en nyckelfaktor för framgång.



- Kunddelaktighet kan genomföras som kamratmottagning, genom att anlita utbildade erfarenhetsexperter eller med en gemensam mottagning för kamrattöd och professionellt stöd, eller annan form av samproduktion (t.ex. kundpanel). Kamrattöd stöder kunden och avlägsnar upplevelsen av skam och ensamhet. Erfarenhetsbaserad information ska inkluderas i organisationens expertis.
- Tjänsterna ska utvecklas i samarbete med dem som använder dem och kundresponsen ska genuint tas i beaktande. Med hjälp av dialog, konsultation och utvecklingsidéer ska man bygga upp sådana tjänster som kunderna behöver och som är enkla för dem att använda. Resultaten samt användningen av metoder för delaktighet ska dokumenteras och kommuniceras öppet.
- Responsen kan sammanställas på många olika sätt och användarna av tjänsten kan höras i olika situationer. Målet är att responsen verkligen förs ända fram till beslutsfattandet och att den påverkar genomförandet av tjänsterna. Det lönar sig inte att samla in kundrespons som inte utnyttjas.





Källa: Klientdelaktighet i organisationen - klientdelaktighetshuset THL 2020

På AHI:s webbplats finns en omfattande verktygslåda om kunddelaktighet. Grundpelare är kundens delaktighet i den egna servicen. Andra nivåer av kunddelaktighet är respons, dialog, utveckling av tjänster och produktion av tjänster tillsammans med kunderna. Högst upp finns en strategi och ett handlingsprogram som skapar en gemensam värdegrund och sammanlänkar verksamheten.

Läs mer här: <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa> (på finska)

God praxis

Inom Åbos mentalvårds- och missbrukartjänster genomfördes en praktik som erfarenhetsexpert under handledning av samordnaren för arbetsförmågan. Erfarenhetsexperten deltog i kundernas grupp- och individuella möten. Erfarenhetsexperten har fört med sig nya perspektiv på arbetet för samordnaren av arbetsförmåga, och man ser behov och nytta av att använda dessa inom mentalvårdstjänsterna.



I projektet Vi lämnar inte en kamrat har det funnits en grupp bestående av åtta erfarenhetsutvecklare. I rollen av erfarenhetsexpert har de granskat broschyrer, modeller och använda arbetsmetoder. De gemensamma diskussionerna med samordnarna för arbetsförmågan har fördjupat kundförståelsen.

Identifiering av behovet av stöd för arbetsförmågan

Identifiering av behovet av stöd för arbetsförmågan

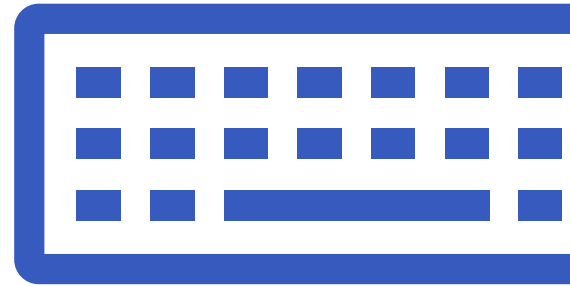
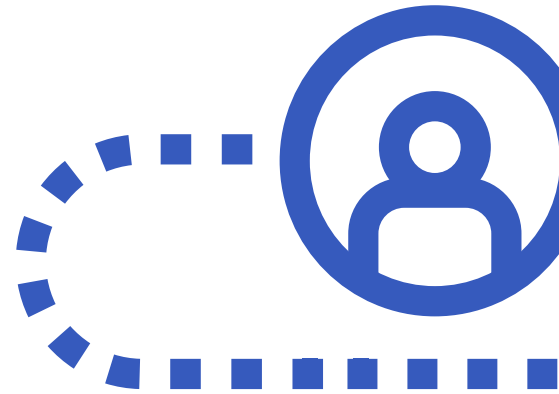
- Behovet av stöd för arbetsförmågan identifieras i första hand samband med kund- och servicehandledningen, men också i alla tjänster under kundens servicestig. Beroende på i vilket skede av kundens servicestig identifieringen sker behövs olika sätt för identifieringen.
- Det lönar sig att göra identifieringen av behovet av stöd för arbetsförmågan i ett så tidigt skede som möjligt, så att kunden får ändamålsenlig service som främjar arbetsförmågan.
- Behovet av stöd för arbetsförmågan identifieras i samarbete med kunden och med beaktande av kundens egna önskemål och livssituation.

Hur får man tillgång till tjänsten?

- När behovet av stöd för arbetsförmågan har upptäckts ska man tillsammans med kunden sträva mot arbetslivet. I handledningen är det viktigt att känna till tjänsterna och föra dem på tal.
- Partiellt arbetsföra utanför arbetslivet är inte en enhetlig grupp, så tillgången till service ska ske med låg tröskel, via flera kanaler.
- Kunden kan hänvisas till tjänsten genom att direkt kontakta samordnaren för arbetsförmågan, en tjänsteman inom social- och hälsovården eller på en AN-byrå, FPA, kommunförsöket, studiehandledarna, skolorna och läroanstalterna, socialväsendet, företagshälsovården, skuldrådgivningen, organisationer och föreningar, ungdomsarbetet, Brottsförhållningsmyndigheten, enheten för hälso- och sjukvård för fångar

Frontlinje: Identifiering av behovet av stöd för arbetsförmågan

- Kunderna identifieras genom att man frågar dem om arbetsförmågan, det enklaste är att t.ex. fråga om kundens upplevda arbetsförmåga (tidslinje eller poängantal för arbetsförmågan).
- Kundens arbets- och funktionsförmåga kartläggs systematiskt (t.ex. bedömning av servicebehovet, bedömning av vårdbehovet, inledande intervjuer, olika enkäter www.toimia.fi).
- Kunderna identifieras med hjälp av uppgifter från vissa bakgrundsuppgifter och datasystem (t.ex. arbetslöshet, begäran om B-utlåtande, personer som använder många tjänster).
- Kunden identifieras eftersom kunden själv lyfter fram behovet av stöd för arbetsförmågan, svårigheter med arbetsoförmåga och sysselsättning, behov av att utreda arbetsförmågan.



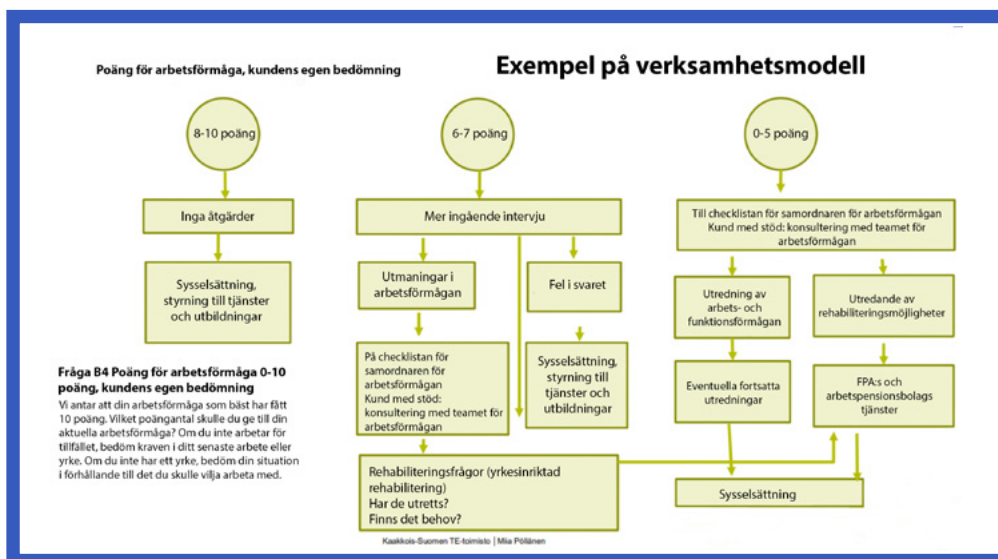
God praxis

- Kunderna har hänvisats till samordnaren för arbetsförmågan via hälsocentralens läkare, när kunderna har reserverat tid t.ex. för upprättande av B-utlåtande eller utredning av arbetsförmågan. Samordnaren för arbetsförmågan har träffat kunden före läkarbesöket

och kartlagt kundens behov av stöd för arbetsförmågan > noggrannare information till läkare som grund för utlåtandet

- Genom datautvinning har FPA identifierat kunder som är i behov av stöd för arbetsförmågan med hjälp av information i datasystemen. Anställda inom projektet har kontaktat identifierade personer.

Exempel: Modell för Sydöstra Finlands arbets- och näringsbyrå där man använder poängantal för arbetsförmågan



Exempel: "Herätteet"

Källa: Spetsprojektet OTE, Social- och hälsovårdsministeriet.



Snabba frågor: terveyskylä.fi

Källa: terveyskylä.fi

Tror du att du med tanke
på din hälsa fortfarande
skulle kunna arbeta i ditt
nuvarande yrke om två år?

Alternativ:

- ☐ Knappast
- ☐ Jag vet inte
- ☐ Ganska säkert

Tolkning:

Om svaret är knappast eller
jag vet inte lönar det sig att
reda ut din arbetsförmåga
mer ingående.



Identifiering av behovet av stöd för arbetsförmågan inom social- och hälsovårdens basservice

- När den anställda har möjlighet att stanna upp vid, och ta sig tid för kundens situation är det också möjligt att diskutera kundens situation på ett djupare och bredare plan med kunden. På så sätt får man en bättre bild av kundens behov av stöd för arbetsförmågan.
- Kykyviisari® fungerar till exempel som ett verktyg för självbedömning av behovet av stöd för arbetsförmågan och ger också en sammanfattning och respons till kunden själv. (<https://sivusto.kykyviisari.fi>)
- Kundens behov av stöd för arbetsförmågan kan också komma fram när man gör olika planer, t.ex. aktiveringsplan, sysselsättningsplan, vårdplan.
- För bedömning av kundens arbets- och funktionsförmåga finns rekommenderade mätare i databasen Toimia, där det också finns anvisningar för användningen av mätarna. (www.toimia.fi)

Hänvisning efter identifiering

- Det är viktigt att man efter att man identifierat kundens stödbehov vet vad man kan göra och till vem kunden hänvisas.
- Samordnaren för arbetsförmågan kan konsulteras om man inte vet vem som kan ta ansvar för kundens process för stödjande av arbetsförmågan.
- Undersök dessa alternativ: TYP-arbete, en anställd inom sysselsättningstjänsterna, arbetstränare, hälsovårdare för arbetslösa, kundens egen kontaktperson (om kunden omfattas av socialservice/handikappservice)



Koordinering av tjänster för arbetsförmågan

Koordinering av processen för stödjande av kundens arbetsförmåga

- I kundens helhetssituation ska man beakta vilken instans som bäst kan svara på kundens behov av stöd för arbetsförmågan.
- Om kunden är TYP-kund genomförs stigen till stöd för arbetsförmågan med hjälp av TYP-processen. Om kunden är kund inom socialservicen, koordineras kundens process av den egna kontaktpersonen/ socialarbetaren.
- Kundens specialbehov och den specialkompetens som behövs för det kan avgöra vilken instans som koordinerar kundens stig för stöd för arbetsförmågan (t.ex. handikappservice, mentalvårds- och missbrukartjänster, organisationsaktör)
- Den samordnande instansen ska ha den sakkunskap om stödtjänster för arbetsförmågan som kundens behov kräver (med beaktande av att denna sakkunskap till exempel kan fås av samordnaren för arbetsförmågan eller teamet för arbetsförmåga vid utredningen av kundens situation)

Samordnare för arbetsförmågan i basservicen inom social- och hälsovården

- Samordnaren för arbetsförmågan är en expert på stöd för arbetsförmågan som kan handleda och stöda kunden på stigen till stöd för arbetsförmågan. Samordnaren för arbetsförmågan har omfattande kännedom om tjänsterna för arbetsförmågan och kan använda sektorsövergripande nätverk till förmån för kunden.
- Till samordnarens kompetens hör servicehandledning, omfattande kännedom om servicefältet för stöd för arbetsförmågan, sektorsövergripande samarbete och ett utvecklande arbetssätt.
- Samordnaren för arbetsförmågan kan konsulteras i frågor som gäller stöd för arbetsförmågan. Samordnaren för arbetsförmågan kan också själv fungera som kundansvarig för kunden.
- Arbetsbilden för samordnaren för arbetsförmågan omfattar kundarbete, nätverkssamarbete, konsultation samt koordinering av sektorsövergripande team för arbetsförmåga.

KUNDENS UPPLEVELSE

Identifiering av kundens behov av stöd för arbetsförmågan

Jag blir hörd och man frågar mig om min arbetsförmåga i basservicen. Jag blir informerad om tjänsterna. Jag är medveten om att samordnaren för arbetsförmågan ringer mig. Jag såg information om stöd för arbetsförmågan i väntrummet och på tavlor i mottagningen.

Möte

Vid möten blir jag hörd och diskussionen är lösningsinriktad. Jag gör Kykyviisari och ger mitt samtycke till att mina uppgifter vidareförmedlas.

Kontrollbesök/samtal

Min tjänster ses till ända till slut, man frågar om min åsikt och jag får ge feedback.

Kontakt till kunden

Samordnaren för arbetsförmågan ringer. Vi diskuterar om orsaken till och naturen av ärendets anhängiggörande. Vi hittar en gemensam vilja och förståelse.

Gemensamt överenskomna tjänster

Jag känner till min plan och förbinder mig till att genomföra den. Jag vet vem som sköter mina ärenden och tidslinjen.



Förberedelse inför möte med kunden

Kontakt till kunden

Motivering av kunden för att reda ut helhetssituationen och föra upp en plan.

Kontakt med gemensamt överenskomna serviceproducenter

- Konsultationer, utredning av hälsofrågor, begäran om utlåtanden, nätverksmöten
- Avtal om samarbetsätt
- Utnämmande av kundansvarig

Identifiering av kundens behov av stöd för arbetsförmågan

I social- och hälsocentralens tjänster eller nätverk (per telefon, digitalt, på plats. Konsultation med samordnaren för arbetsförmågan.

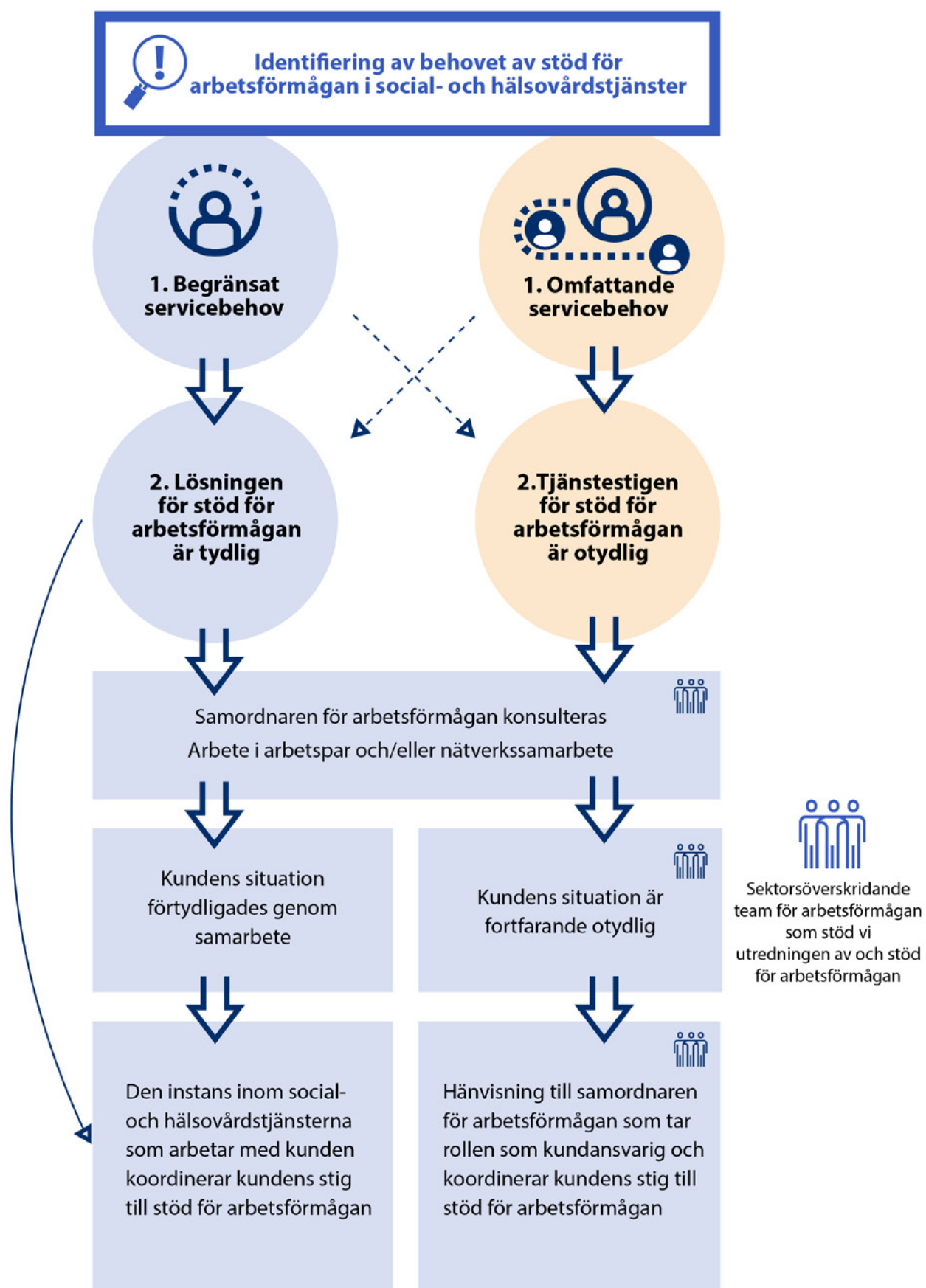
Kartläggning av mötet och servicebehovet

Kykyviisare, plan för att stödja arbetsförmågan. Upprepas vid behov.

Kontrollbesök / Samtal Upphörande av tjänsten

Tjänsten upphör när kunden inte längre har behov för samordning av processen för stöd för arbetsförmågan.

ARBETSTAGARENS STIG



Samordnare för arbetsförmågan

- Samordnaren för arbetsförmågan fungerar som kundansvarig för kunden i situationer då kundens situation kräver stark kännedom om, och samordning av, tjänster för arbetsförmågan. I situationer då kunden inte har möjlighet att få denna kännedom via andra tjänster (såsom TYP-arbete, socialvård osv.).
- Samordnaren för arbetsförmågan ansvarar för att kunden hänvisas till tjänster till stöd för arbetsförmågan, för organisation och koordinering av tjänster även när det gäller social- och hälsocentralens samarbets-, nätverks- och gemenskapstjänster. Samordnaren för arbetsförmågan ser till att kunden har en plan för stödjande av arbetsförmågan.
- Samordnaren för arbetsförmågan är kontaktperson för en partiellt arbetsför kund och samarbetar med det lokala teamet för arbetsförmåga samt konsulterar vid behov teamet med specialkunskaper för arbetsförmåga.



Arbetsätt och kompetens

- I frågor som gäller stöd för arbetsförmågan behövs specialkompetens eftersom servicefältet är omfattande och det finns olika tjänster för arbetande och arbetslösa personer. Arbetslösa personer erbjuds inte företagshälsovårdstjänster.
- Experten på stöd för arbetsförmågan kan till sin grundutbildning vara en yrkesutbildad person inom socialvården, t.ex. socionom YH, rehabiliteringshandledare YH eller socialarbetare eller yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården, t.ex. hälsovårdare YH. Sakkunskap om stöd för arbetsförmågan kan skaffas via utbildningar och arbetserfarenhet.
- Experten på stöd för arbetsförmågan skaffar sig mer kunskaper om stödtjänster för arbetsförmågan genom att utbilda sig och bilda nätverk inom fältet för stöd för arbetsförmågan. Kompetens i sektorsövergripande samarbete förutsätter utmärkta interaktionsfärdigheter för att skapa kontakter till servicefältet för arbetsförmåga och kontinuerlig uppdatering av de egna kunskaperna.
- Experten på stöd för arbetsförmågan är en lösningsfokuserad yrkesutbildad person inom kundarbetet som med ett övergripande arbetssätt kan möta kunder som kämpar med olika sorters utmaningar. Kunder som behöver stöd för arbetsförmågan är ofta i behov av sektorsövergripande stöd.
- Arbetshälsoinstitutets utbildning för stödjande av arbetsförmågan är en del av Programmet för arbetsförmåga. Utbildningen är gratis och öppen för alla. Utbildningen lämpar sig väl för alla som arbetar med stöd för arbetsförmåga och sysselsättning, för personer som är intresserade av ämnet och för studerande inom branschen. Utbildningen lämpar sig också väl för yrkesutbildade som arbetar i de framtida välfärdsområdena. <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/tyokyvyn-tuki>
- Työkykykoordinaattorin täydennyskoulutus (Fortbildning för samordnare för arbetsförmågan) (10 sp) och työkykykoordinaattorin kouluttajakoulutus (utbildarutbildning för samordnare för arbetsförmågan) (1 sp) som ordnas av olika yrkeshögskolor ger heltäckande vägledning för kundarbete som stöder arbetsförmågan och sektorsövergripande utveckling av stödet för arbetsförmågan.

Centrala kompetensområden:

- **Lösningsfokus**
- **Kännedom om servicefältet**
- **Samarbetsförmåga**
- **Förmåga att möta kunder**
- **Förmåga att skapa nätverk**

Koordinering och kunddelaktighet

- Vid koordineringen av processen för stödjande av kundens arbetsförmåga ska kundens egen vilja och hans eller hennes perspektiv på vilka aktörer hen anser vara en viktig del av processen för stödjande av arbetsförmågan beaktas.
- Kunden erbjuds möjlighet till erfarenhetsexpert/kamratstöd.
- Kunden ska vara på det klara med vem som för processen för stödjande av arbetsförmågan vidare, vad som eftersträvas med processen och vilken roll kunden har i att föra processen framåt.
- Kunden har möjlighet att påverka processens förlopp samt ge respons i olika skeden av processen för stödjande av arbetsförmågan.

Plan för stödjande av arbetsförmågan

- Kundens behov av stöd för arbetsförmågan avgör planens form och omfattning. Planen för stödjande av arbetsförmågan kan ingå t.ex. i aktiveringsplanen, sysselsättningsplanen, vårdplanen.
- En anteckning som gjorts i kundarbetet om vad man ska göra med kunden för att hen ska få de stödtjänster för arbetsförmågan som hen behöver kan också fungera som plan. Planen är ett avtal mellan kunden, nätverket och den

anställda om hur man ska gå vidare. Det är viktigt att observera att kunden och de som arbetar med kunden vet vad som har planerats och att planen är uppdaterad.

- Vikten av planen framhävs om kundens servicebehov är sektorsövergripande och omfattande och/eller om kunden och de som arbetar med kunden har svårt att få en uppfattning om kundens servicestig.
- Olika organisationers datasystem är sällan kompatibla. Kundens uppgifter hotas att bli splittrade eller bristfälliga, om inte de som arbetar med kunden kommer överens om registreringspraxis. Kundens samtycke till informationsutbyte möjliggör ett smidigt sektorsövergripande samarbete.
- Planen för stödjande av arbetsförmågan kan vara en del av kundens vårdplan, rehabiliteringsplan, aktiveringsplan och sektorsövergripande sysselsättningsplan. Det viktiga är att kunden och hans eller hennes nätverk vet vad man kommit överens om och var planen för stödjande av arbetsförmågan finns. Dokumentation inom hälso- och sjukvården är i viss omfattning synlig för kunden i Kanta-tjänsten.
- I den sektorsövergripande samservice som främjar sysselsättningen (TYP) registreras kundens uppgifter i TYPPI-systemet som används av kommunförsöken med sysselsättning, arbets- och näringsbyråerna, sysselsättningstjänsterna, välfärdsområdet och FPA.

Stommen för planen för stödjande av arbetsförmågan som använts på hälsovårdscentralen

Denna planstomme har använts i datasystemet Pegasos vid Åbo stads hälsovårdscentral. Samordnarna för arbetsförmågan har kunnat utnyttja stommen som checklista vid kundmöten. Planens stomme har kunnat reduceras eller användas i sin helhet i kundregistreringarna.

Instans som styr samordnaren för arbetsförmågan:

Yrkesskicklighet och kompetens: den viktigaste arbetserfarenheten i korthet, yrkesexamina, avbrutna utbildningar, körkort, armén

Tidigare sysselsättningsfrämjande tjänster och deras genomslagskraft: eventuell yrkesvägledning, arbetsprövning, karriärträning, arbetskraftspolitisk utbildning, lönesubventionerat arbete, arbetsverksamhet i rehabiliteringssyfte, annat, vad. Respons och rapporter om tjänsterna.

Hälsofaktorer som påverkar sysselsättningen: Hälsoundersökning utförd datum, av läkaren konstaterande sjukdomar, inlärningssvårigheter under skoltiden eller behov av särskilt stöd, användning av rusmedel som påverkar arbetsförmågan. Beskrivning av funktionsförmågan enligt kundens berättelse, eventuella utlåtanden om arbets- och funktionsförmågan.

Social situation som påverkar sysselsättningen: Nödvändiga uppgifter om familjesituationen och kundens stödnätverk (vem ger stöd/ hjälp vid behov),

boende, hobbyer och intressen, särskilda färdigheter, frågor som gäller livskompetens (bl.a. dagsrytm och hantering av vardagen) utkomst/inkomster och förmåner, status på arbetsmarknaden (är personen arbetslös, studerande eller sjukledig) skulder, utsökning och andra hinder i anslutning till sysselsättningen som kunden själv berättat om (t.ex. trafikförbindelser, familjesituation)

FPA:s/arbetspensionsanstaltens

åtgärder: Har kunden varit sjukledig, fått rehabiliteringsstöd eller fått rehabilitering, eventuella pensionsansökningar och orsaker till avslag. Eventuella utlåtanden och uppgifter om rehabiliteringar.

Nätverk och samarbetspartner: tjänster som används och samarbetspartner (social- och handikappservice, AN-tjänster, sysselsättningstjänster, FPA, organisationer, brottspåföljdsmyndigheten m.m.) och kundens egen syn på de tjänster som behövs

Plan för stödjande av arbetsförmågan: kundens egna yrkesplaner och mål och faktorer och som de faktorer som hen förslår att ska beaktas i sysselsättningen, kundens bedömning av de stödtjänster för arbetsförmågan som behövs och arbetstagarens rekommendationer och bedömning av den service som behövs. Man utser en eller flera ansvariga instanser som för kundens process för stödjande

Upphörande av tjänst för arbetsförmågan

- En tjänst för arbetsförmågan upphör när kunden inte längre behöver en samordnande instans i ärenden som gäller stöd för arbetsförmågan. Man ska komma överens med kunden om en lämplig tidpunkt för att avsluta tjänsten.
- Det är ofta svårt att på förhand veta hur länge tjänster för arbetsförmågan varar. Undersökningar, rehabilitering och arbetsträning är processer som kan ta lång tid. Om kunden måste vänta på att tjänsten ska börja eller att undersökningar ska genomföras är det viktigt att observera huruvida kunden behöver blir buren och få stöd under väntetiden, under och efter tjänsten.
- När tjänsten upphör kommer samordnaren för arbetsförmågan/en annan instans som koordinera kundernas process överens med kunden och hans eller hennes nätverk om vem som fortsätter att arbeta med kunden om hen ännu behöver stöd och hjälp till exempel från socialvården eller hälso- och sjukvården.
- Det är bra om processen för stödjande av kundens arbetsförmåga är dokumenterad både hos kunden själv och hos den instans som koordinerar kundens process i det datasystem som kunden använder. Utfört arbete måste vara dokumenterat för att det ska bli synligt. Om kunden söker sig till tjänsten på nytt kan det redan utförda grundarbetet utnyttjas.



Koordinering av processen i nätverken

- Kunden kan ha viktiga samarbetspartner t.ex. inom FPA:s specialtjänster, sysselsättningstjänsterna, Brottsförhållningsmyndigheten, hälso- och sjukvården för fångar och i organisationer. Samordnaren för arbetsförmågan är i kontakt med instanser som är viktiga med tanke på stödet för kundens arbetsförmåga (tillsammans med, och med kundens tillstånd) och kommer överens om hur samarbetet ska genomföras.
- De samarbetspartner som är väsentliga för kunden vet vem i välfärdsområdet som ansvarar för processen för stödjande av kundens arbetsförmåga.
- Fokus ligger på att undvika överlappande arbete och på att kunden får de tjänster hen behöver på ett koordinerat sätt.

I koordineringen ska man beakta

- **Samarbetets betydelse** – Även om kunden har en samordnare för arbetsförmågan som ansvarar för planeringen och genomförandet av servicestigen för stödjande av arbetsförmågan spelar samarbetet med andra professionella en viktig roll. Arbete i par och flexibelt nätverksarbete samt informationsdelning på kundens villkor rekommenderas.
- **Knutpunkter** – Arbetsfördelningen ska vara tydlig alltid när kunden övergår från en tjänst till en annan. Vem ansvarar för följande steg, vem stöder kunden vidare, är planen fortfarande aktuell?
- **Kontinuitet** – Processerna för stödjande av kundens arbetsförmåga kan vara långa. De anställda kan bytas och servicenätverket förändras under processens gång. Kundens process ska vara tydlig för kunden, även om de anställda som arbetar med kunden byts ut.
- **System och registrering** – På grund av de många olika informationssystemen är överföring av information en stor utmaning. Därför ska man beakta att kundens process förs framåt på ett så tydligt sätt som möjligt och att den samordnande instansens roll i nätverken förtydligas.



God praxis

Arbete i arbetspar

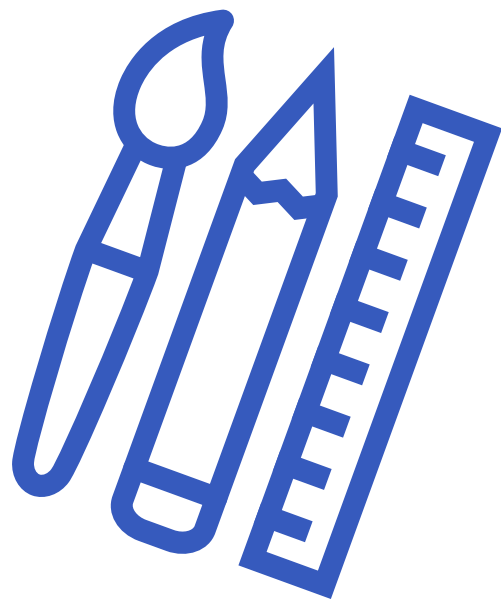
- I projektet har samordnarna för arbetsförmågan arbetat ensam och i par. På hälsocentralerna har samordnarna för arbetsförmågan haft kundansvariga i pilotprojektet för kundhandledning inom programmet Framtidens social- och hälsocentral som arbetspar. Inom Åbos sysselsättningstjänster har samordnarna för arbetsförmågan haft anställda inom sysselsättningsförsöket som arbetspar. Dessa har koncentrerat sig separat på kunder som befinner sig i utmanande situationer med tanke på arbetsförmågan. Arbetet i arbetspar möjliggör ett multiprofessionellt perspektiv på kundens behov av stöd för arbetsförmågan. Arbeta i par kan ske mellan en anställd och samordnaren för arbetsförmågan inom samma organisation, eller med en anställd utanför organisationen.

Konsultation

- I projektet har samordnaren även fungerat som konsult. Konsultation kräver i allmänhet inte alla exakta bakgrundsuppgifter om kunden och är kortvarig. Konsultationen är en dialog mellan yrkesutbildade personer. På så sätt kan samordnaren för arbetsförmågan flexibelt hjälpa en annan yrkesutbildad person som har en kund med behov av stöd för arbetsförmågan. Vissa saker klarnar med en mycket kort konsultation!

Andra samordnare för arbetsförmågan

- Samordnarna för arbetsförmågan finns också på andra ställen än inom social- och hälsovårdstjänsterna. Vid Brottsförhållningsmyndighetens enheter finns det utbildade samordnare för arbetsförmågan som deltar i produktionen av information om brottsförhållningsklienternas arbets- och funktionsförmåga, främjar uppbyggandet av servicestigar som stöder sysselsättningen genom sektorsövergripande samarbete. Samordnarnas verksamhet är etablerad vid AN-byrån. Deras arbetsbeskrivning omfattar företagssamarbete, att hitta och skräddarsy arbetsplatser för partiellt arbetsföra, att utbilda AN-tjänsternas personal, samt kundservice.
<https://toimistot.te-palvelut.fi/tyokykykoordinaattorit>



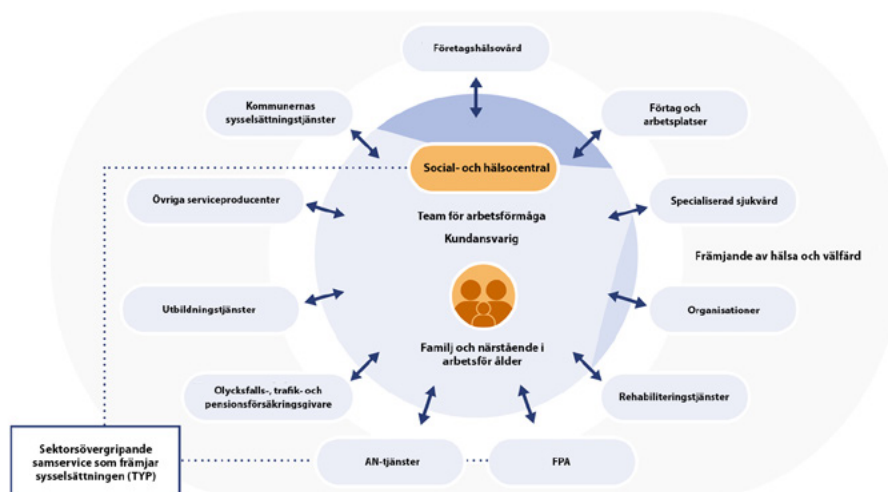
Ekosystem

Vilka instanser deltar i genomförandet av kundens process?

- Tjänsterna inom sysselsättningsvården har i stor utsträckning byggts upp i olika instanser. Med ekosystem avses verksamhet som överskrider förvaltningsområdenas och organisationsgränserna och genom vilken man kan producera och utveckla tjänster på ett sektorsövergripande sätt.
- Samutveckling är en central yrkeskunskap i denna tid och en nätverksbaserad serviceproduktion är ett sätt att lösa kundens behov på ett kostnadseffektivt sätt. En gemensam nätverksbaserad verksamhetsmodell betjänar bättre den offentliga, privata och den tredje sektorn

samt är kostnadseffektiv med tanke på såväl kunden som serviceproduktionen.

- De instanser som deltar i kundens process bestäms alltid enligt kundens behov. Den omfattande regionala kännedom och nätverksarbete som samordnaren för arbetsförmågan innehar är kärnan i arbetet. Att skapa, delta i och upprätthålla olika nätverk ska antecknas i samordnarens arbetsbeskrivning. Utvidgningen av nätverken är en kontinuerlig process.
- Ett framgångsrikt nätverk grundar sig på utnyttjandet av mångsidiga kunskaper från olika nätverk och förtroende för att var och en sköter sin egen roll som sakkunnig och arbetsuppgifterna i anslutning till arbetet. Att känna till andras verksamhet förbättrar kundhandledningen och dess rättidighet. Det är bra att skapa gemensamma spelregler för nätverkets verksamhet och arbete.



Välfärdsområdet och samarbetet mellan sysselsättningstjänsterna

- Stödet för arbetsförmågan förverkligas bäst i samarbete mellan välfärdsområdet och sysselsättningstjänsterna. De anställda ska vara medvetna om vilka tjänster som finns tillgängliga i båda organisationerna.
- Kunden ska ha en samordnande instans som kan sammanställa de tjänster som behövs för kunden från nätverket. Välfärdsområdets samordnare för arbetsförmågan känner till sysselsättningstjänsterna på lokal nivå. De kan vid behov hänvisa kunden till dem och samarbetar med sysselsättningstjänsterna.
- Kundens behov av stöd för arbetsförmågan kan också uppkomma inom sysselsättningstjänsterna. En kund som behöver stöd för arbetsförmågan måste kunna styra från sysselsättningstjänsterna till välfärdsområdets social- och hälsovårdstjänster och samordnarens tjänster.

Olika nätverk

- **Nätverk för en samordnare för arbetsförmågan på Åbo hälsostation:** primärvård och specialiserad sjukvård, fysioterapi, psykofysisk terapi, sömskötare, tobaksavvänjare, psykiatrisk sjukskötare, rusmedelsarbete, idrottsväsendet, Egentliga Finlands Sininauha, A-kilta, församling/ diakoni, kundens stödperson, socialvården, Mannerheims barnskyddsförbund, FPA, läroanstalter, kommunens sysselsättningstjänster, AN-byrån, arbetspensionsanstalter, försäkringsbolag, service till hemmen och olika projekt (Mä klaaraan, Paluu työelämään Arkeen voimaa).

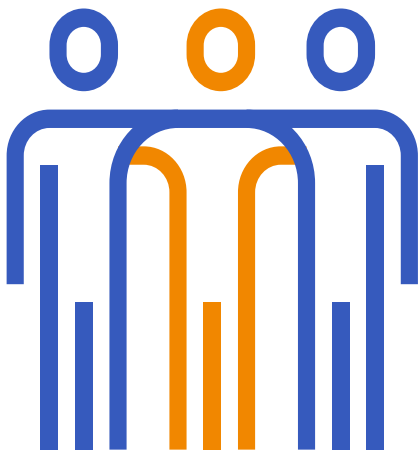
Nätverk i Egentliga Finland:

- Egentliga Finlands nätverk för arbetsförmåga och organisationsnätverket finns på Teams-plattformen för nätverk som koordineras av samordnarna för arbetsförmågan vid AN-byrån.
- Teams-nätverket
- Valikko-nätverket är ett nätverk för organisationssamarbete

Sektorsövergripande team och samarbete

Teamen för arbetsförmåga och teamet med specialkunskaper för arbetsförmåga

- Kunden får stöd för utredningen av arbetsförmågan och för arbetsförmågan av teamet för arbetsförmåga vid social- och hälsocentralen. Teamet för arbetsförmåga kan bestå av läkare, hälsovårdare för arbetslösa, en samordnare för arbetsförmågan, en anställd inom sysselsättningstjänsterna och en sakkunnig från FPA. Kunden bemöts som en helhet och teamet för arbetsförmåga samlar all tillgänglig information om kundens situation och behov av stöd för arbetsförmågan. Kunden får individuellt sektorsövergripande stöd.
- De lokala teamen för arbetsförmåga har olika sammansättning och personalresurser, kompetensen i frågor som gäller stöd för arbetsförmågan varierar. För att stöda arbetsförmågan behövs också specialkompetens som inte finns att tillgå vid varje universitetssocial- och hälsocentral. I vår modell föreslår vi att ett team med specialkunskaper för arbetsförmåga inrättas vid universitetssocial- och hälsocentralen.
- Teamet med specialkunskaper för arbetsförmåga är en del av universitetssocial- och hälsocentralen och fungerar som ett centrum för specialkunskap i anslutning till stöd för arbetsförmågan i Egentliga Finland. Teamet med specialkunskaper för arbetsförmåga koordinerar hälsovården för arbetslösa i området och konsulterar och utbildar vid behov social- och hälsocentralernas team för arbetsförmåga. Teamet med specialkunskaper för arbetsförmåga behandlar de mest krävande kundfallen som inte har kunnat lösas i teamen för arbetsförmåga på basnivå.



Hur fungerar teamet för arbetsförmåga?

I det lokala teamet för arbetsförmåga ingår olika yrkesutbildade personer:

- läkare
- sjukskötare
- hälsovårdare
- sakkunnig inom det sociala området
- rehabiliteringshandledare
- fysioterapeut
- ergoterapeut
- psykolog
- samordnare för arbetsförmågan eller annan
- kundansvarig
- AN-sakkunnig
- FPA:s expert

Teamet består av sådana sakkunniga vars tjänster kunden har nytta av. På basnivå är teamets sammansättning varierande. Teamet kan vara nätverksbaserat och flexibelt, samlas regelbundet eller vid behov, men ramarna för arbetet måste fastställas. Kundens samtycke behövs för sektorsövergripande arbete och man ska komma överens om i vilka datasystem arbetet dokumenteras. Teamet för arbetsförmåga ger en heltäckande bild av kundens situation ur olika yrkesutbildade personers perspektiv. Det är bra om kundens egen kontaktperson eller någon som har bäst kännedom om kundens situation fungerar som föredragande för kundfallet. Kompetensen att stöda arbetsförmågan hos de yrkesutbildade personer som deltar i teamet för arbetsförmåga spelar en viktig roll. I teamet kan yrkesutbildade personer lära sig av varandra, de kan lära sig om arbetssätt, tjänster och höra aktuell information om varandras arbete.

Via teamet för arbetsförmåga kan kunden få sysselsättnings-, social- och hälsovårdens, missbrukar-, mentalvårds- och rehabiliteringstjänster eller andra förebyggande tjänster. Målet är att teamet ska hjälpa kunden att utreda arbetsförmågan och främja sysselsättningen. För kunden utarbetas en plan för att stödja arbetsförmågan, och planen följs upp. Det är viktigt att kunden vet vem som är hans eller hennes kundansvariga och vem hen kan kontakta i frågor som gäller stöd för arbetsförmågan.



God praxis

Lokala team för arbetsförmåga finns till exempel i Letala, Lundo, Nystad, S:t Karins, Nådendal och Åbo. Teamens sammansättning och praxis är olika, men saker som bör beaktas är:

- En kundorienterad attityd, kundens delaktighet i processen beaktas, även om kunden inte är på plats när teamet samlas.
 - En läkare behövs i teamet eftersom kundens situation ofta kräver ställningstagande av en läkare i form av utlåtande
 - Det ska avtalas om samordningen av kundens process, kunden ska vara medveten om hur processen framskrider och vem hen kan vända sig till i problemsituationer.
 - Teamet för arbetsförmåga ska diskutera och utarbeta gemensamma ramar och mål för arbetet.
 - Man ska komma överens om praxis för dokumentation av arbetet och kundens givande av samtycke.
- FPA är en viktig partner i såväl förmåns- som rehabiliteringsärenden för yrkesutbildade personer som stöder arbetsförmågan. I det sektorsövergripande samarbetet lönar det sig att utnyttja FPA:s sakkunskap i frågor som gäller stöd för arbetsförmågan. FPA:s anställda fungerar också som experter i många team för arbetsförmåga.
 - Y100-blanketten är en samtyckesblankett för sektorsövergripande samarbete som utvecklats av FPA och som användes under Programmet för arbetsförmåga. För sektorsövergripande samarbete behövs ofta kundens skriftliga samtycke. Det är viktigt att det finns en färdig modell för hur kunden ger sitt samtycke och var det sparas.
 - I Salo har man framgångsrikt lyckats förbättra både partiellt arbetsföra personers arbetsförmåga och bibehålla deras studie- eller arbetsförmåga. Som stöd används ett starkt arbete med kontaktytor, där rehabiliteringsmöjligheterna bedöms mångsidigt via hälsocentralen, FPA:s medicinska rehabilitering eller yrkesinriktad rehabilitering.
<https://www.kuntaliitto.fi/Talous-ja-elinvoima/Tyollisyys/Tyollisyyskokeilut/Ideapankki/salon-malli-tyokyvyn-hoitoon>

Arbetsträning

Arbetsträning vid framtidens social- och hälsocentral

- Arbetsträning erbjuds i första hand till begränsade kundgrupper inom funktionshindersservicen, sysselsättningstjänsterna och av privata tjänsteleverantörer.
- Det finns dock bevis på att understödd arbetsträning gynnar en bredare målgrupp, i synnerhet partiellt arbetsföra. Under arbetsträningen behöver många intensivt stöd för arbetsförmågan under en längre tid.
- Arbetsträningen fungerar som brobyggare mellan välfärdsområdets tjänster och arbetslivet.
- I modellen med servicehelhet till stöd för arbetsförmågan rekommenderas att arbetsträning som grundar sig på IPS-kvalitetskriterierna förs till välfärdsområdet. Arbetsträning som grundar sig på IPS-kvalitetskriterierna ska vara tillgänglig vid social- och hälsocentralerna i Egentliga Finland

Hur stöds kunden i att få sysselsättning?

- Målet med arbetsträningen är att sysselsätta arbetslösa i lönearbete på den öppna arbetsmarknaden. Tjänsten främjar en jämlik sysselsättning av den arbetssökande samt stärker den arbetssökandes rätt till jämlik delaktighet och ställning på arbetsmarknaden. Arbetstränaren hjälper till med jobbsökningen, fungerar som stöd vid övergången till arbetslivet och anpassningen till arbetslivet.
- Arbetstränaren erbjuder arbetsgivaren stöd för att möta arbetstagaren och arbetsuppgiften, utforma arbetet för den partiellt arbetsföra, underlätta rekryteringen och även hjälpa arbetsgivaren att söka olika stöd.
- Arbetstränaren samarbetar aktivt och skapar nätverk med arbetsgivarna. Genom lyckat bakgrundsarbete och nära samarbete hittar man en motiverad arbetstagare som lämpar sig för arbetsuppgiften.
- Kunden arbetslivsfärdigheter kartläggs genom diskussioner med kunden och genom att utnyttja t.ex. Kykyviisari eller IPS-blanketterna. Arbetsplatsen söks främst enligt kundens styrkor och vid behov kompletteras kompetensen enligt en gemensam plan.

IPS-modellen

- IPS – Sijoita ja valmenna! (Placera och träna) -verksamhetsmodellen främjar partiellt arbetsföra personers inträde på arbetsmarknaden samt hjälper dem att återvända till och stanna kvar på arbetsmarknaden. Modellen grundar sig på 25 kvalitetskriterier, som är ett vetenskapligt validerat bedömningsverktyg. IPS-modellen används i många länder och har gett betydande sysselsättningsresultat.



Kärnan i tjänsten är:

- Öppenhet för alla vars personliga mål är sysselsättning i avlönat arbete
- Frivillighet, tjänsten grundar sig på kundens egna önskemål och behov
- Fokus på att söka arbete på den öppna arbetsmarknaden
- Jobsökningen inleds snabbt efter att träningen inletts
- Samma arbetstränare deltar i genomförandet av alla skeden av sysselsättningsstödet
- Tjänsten skräddarsys individuellt enligt kundens önskemål och kompetens
- Tjänsten fortsätter så länge det finns behov
- Nära samarbete med arbetsgivarna
- Nära samarbete med vårdinstansen
- Handledning och rådgivning om ekonomiskt stöd
- <https://kuntoutussaatio.fi/assets/files/2018/11/Sijoita-ja-valmenna-tyoselosteita-55-18.pdf>
- <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/ips-sijoita-ja-valmenna-kehittamishanke>

Marknadsföring

Hur berättar man om tjänsten för arbetsförmågan för kunder och intressentgrupper?

- Samordnarens aktiva nätverksbaserade arbetssätt är avgörande när man informerar om tjänsterna. Man ska kontinuerligt vara i kontakt med intressentgrupperna, berätta om tjänsterna, erbjuda utbildningar och följa med hur kunderna hänvias vidare. Mobilt arbete, enhetsmöten och samtal under kaffepausen är en viktig del av kommunikationen. Samordnaren för arbetsförmågan ska vara en synlig del av arbetsgemenskapen.
 - Både det multiprofessionella nätverket och kunderna ska informeras om tjänsten. I kundkommunikationen är webbsidor, sociala medier och väntrum viktiga informationskanaler. För att kundorienterad styrbarhet ska genomföras ska kunden kunna hitta tjänsten självständigt.
 - Att dela ut broschyrer och visitkort gör tjänsten synlig. Reklam i väntrummen ökar medvetenheten om behovet av stöd för arbetsförmågan och möjligheten till service. När materialet produceras ska man särskilt beakta tillgängligheten.
- 
- När man berättar för kunden om tjänsten är det viktigt att man skapar realistiska förväntningar på de kommande tjänsterna. Kunden ska få information om tjänstens innehåll, vad hans eller hennes uppgifter används till och vad som är målet med tjänsten.
 - Den skriftliga informationen hjälper kunden att få en uppfattning om tjänstens syfte och förlopp. Informationen förtydligar tjänsten för kunden. Kommunikationen ska stöda kundens individuella behov.
 - I samband med denna handbok har man producerat tryckbart material som kan delas ut till såväl kunder som sakkunniga.

Avslutande ord

- **Att tänka på för beslutsfattarna:** För att resurserna ska räcka till i framtiden är det viktigt att de allokeras rätt. På så sätt undviks överlappande arbete och kundens tjänster kan fås i skick på en gång. Sysselsättning påverkar inte bara individen utan hela familjen och även samhällets aktivitet och ekonomi. Man måste kunna hantera helheten och bedöma utvecklingsobjekt som ger verkliga resultat.
- **Att tänka på för chefer:** För sektorsövergripande arbete behövs tillstånd, stöd, gemensamma mål och verksamhetssätt. Det är viktigt att leda och styra processerna. Stödjande av arbetsförmågan är expertarbete. Man bör ge tid och resurser för utveckling av stödet för arbetsförmågan, nätverksarbete och personalutbildning. När en arbetstagare får satsa på kvalitet blir arbetet motiverande. Nätverksarbetet ska vara kundorienterat, varvid kunden har möjlighet att påverka kvaliteten på, och utvecklingen av tjänsterna.
- **Att tänka på för sakkunniga:** Det är alla sakkunnigas uppgift att identifiera behovet av stöd för arbetsförmågan. Var och en kan i sitt eget arbete främja sin kunds arbetsförmåga. När det behövs sektorsövergripande stöd kan den sakkunniga konsultera eller hänvisa kunden till samordnaren för arbetsförmågan. Uppgifterna för samordnaren för arbetsförmågan omfattar också att stödja andra yrkesutbildade personers arbete för att uppnå kundens mål.

Digital version av handboken:

<https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/varsinais-suomi-kaveria-ei-jateta>



HURDAN ÄR DIN ARBETSFÖRMÅGA?



Varje person som vill arbeta har arbetsförmåga för något arbete. Med hjälp av samordnaren för arbetsförmågan kan du få den hjälp du behöver och utreda din återstående arbetsförmåga. Tveka inte att fråga personalen om saken.