

Työkykykoordinaattori terveysasemalla taustaa

Siun Soten työkykyohjelma aloitti yhteistyössä Joensuun työllisyyspalveluiden Topakka-hankkeen kanssa työkykykoordinaattoritoimintaa terveysasemilla keväällä 2022 Topakka-hankekunnissa; Joensuussa, Kiteellä, Outokummussa, Liperissä ja Tohmajärvellä. Maaliskuussa 2022 ensimmäiset neljä terveysasemaa (Niinivaara, Rantakylä, Liperi, Outokumpu) pääsivät mukaan työkykykoordinaattoritoiminnan pilotointiin.

Touko-, kesä-, heinäkuussa 2022 työkykykoordinaattoritoiminta aloitettiin vielä yhdellätoista terveysasemalla (Kitee, Tohmajärvi, Siilainen, Polvijärvi, Kontiolahti, Ilomantsi, Rääkkylä, Kiihtelysvaara, Eno, Pyhäselkä, Tuupovaara), joista neljällä asemalla aloitti Siun Soten oma työkykykoordinaattori. Lokakuussa Siun Soten työkykykoordinaattoritoimintaa aloitettiin vielä kolmella terveysasemalla (Lieksa, Nurmes, Heinävesi), ja Juukaan pidettiin infotilaisuus työkykykoordinaattoritoimintaan liittyen, vaikkakaan itse palvelua ei ehditty Juuassa aloittamaan. Kahdeksan kuukauden aikana työkykykoordinaattoritoiminta jalkautui 18 eri Siun Soten alueen terveysasemalle. Siun Soten työkykykoordinaattorin osalta pilotointia toteutettiin kesä- lokakuun aikana, mutta työkykykoordinaattoritoiminnan kehittäminen jatkuu Topakka-hankekunnissa vuoden 2023 aikana.

Ennen työkykykoordinaattoreiden jalkautumista terveysasemille pidettiin tilaisuus, jossa esiteltiin työkykykoordinaattoritoimintaa henkilöstölle ja heille kerrottiin uudesta työttömän työnhakijan voimaan astuneesta työnhaun mallista ja sen myötä erityisesti työttömien työnhakijoiden lisääntyvästä tarpeesta saada työkykyyn kantaottavia lausuntoja. Samalla käynnillä sovittiin aloituspäivämäärä, jolloin työkykykoordinaattori aloittaa toimintansa.

Terveysasemille jaettiin tietoa ja ohjeistusta siitä, millaisissa tilanteissa työkykykoordinaattoria voisi hyödyntää, kuten esimerkiksi:

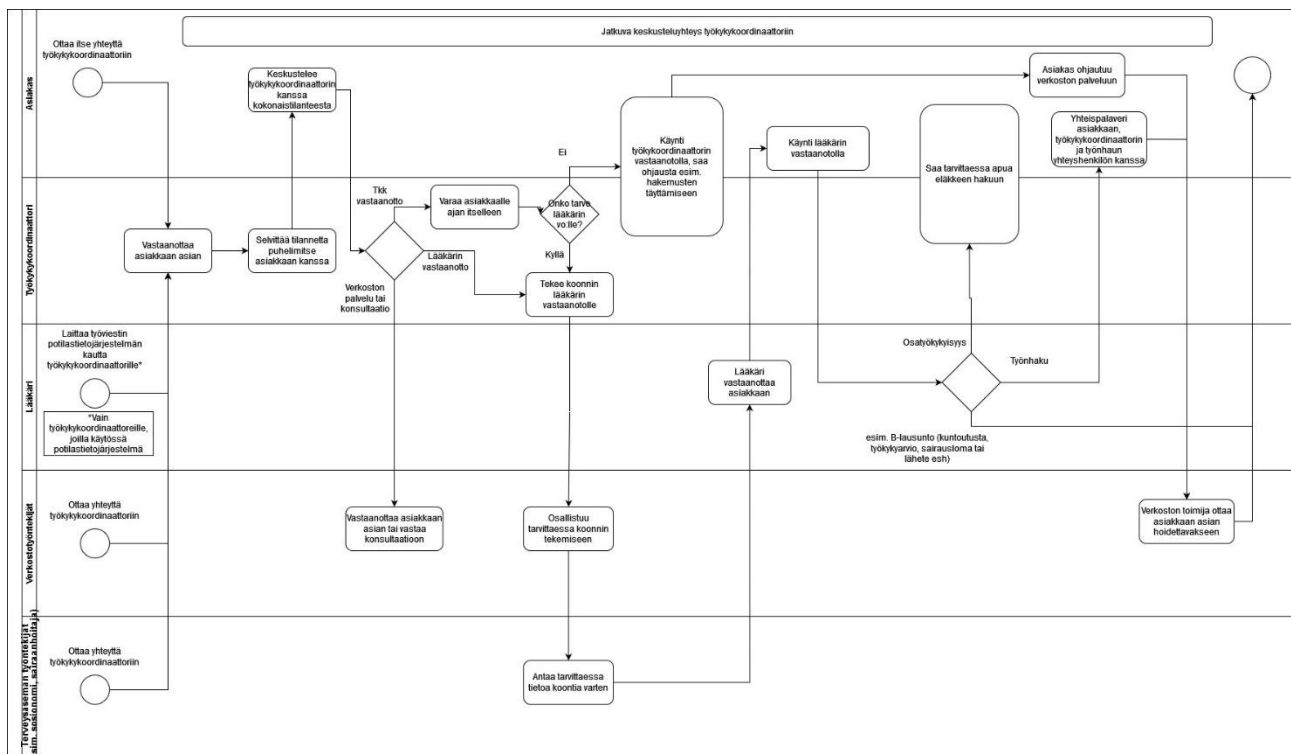
1. Kun ei ole tietoa mihin B-lausuntoa tarvitaan, ja kukaan ei ole koonnut asiakkaan työkykyyn liittyviä tietoja.
2. Asiakas pyytää sairauslomaa, ja taustalla on ennestään useita sairauslomia.
3. Asiakas tuo esille työkyvyn haasteita, mutta asiakkaan tilanne on kokonaisuutena epäselvä.
4. Jos asiakas puhuu b-lausunnosta ja mainitsee esimerkiksi kuntoutuksen, te-palvelut, kuntakokeilun tai palkkatuen, mutta ei tarkemmin osaa sanoa, mitä varten lausunto tulisi saada

Työkykykoordinaattori työskentelee terveysasemalla keskimääräisesti puolikkaasta päivästä kokonaiseen päivään viikossa, ja lisäksi terveysaseman henkilöstöllä on mahdollisuus konsultoida työkykykoordinaattoria myös muina aikoina ja päivinä esimerkiksi teamsilla, salatulla sähköpostilla tai puhelimitse. Siun Soten työkykykoordinaattoria voitiin konsultoida myös hänellä käytössä olevan potilastietojärjestelmän kautta.

Työkykykoordinaattori terveysasemalla

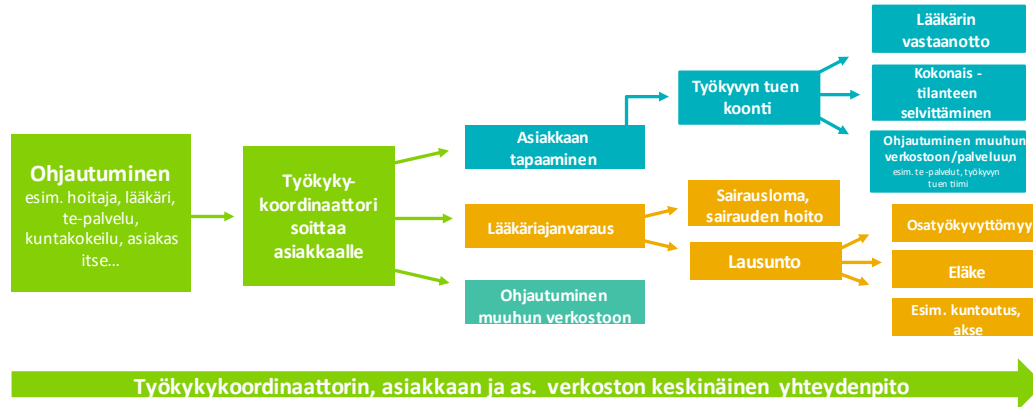
Työkykykoordinaattorille voidaan ohjata työtön asiakas, jonka tilanne on jostain syystä epäselvä tai esim. asia liittyy työkykyyn liittyvään lääkärinlausuntoon. Asiakas voi esimerkiksi olla yhteydessä terveysasemalle tarpeestaan saada lääkärin vastaanottoaika lausuntoa varten, muttei oikein itse tiedä millaista lausuntoa tai mitä varten hän sitä tarvitsee. Tällöin työkykykoordinaattori voi selvittää mihin asiakas lausuntoa tarvitsee vai onko tilanne sellainen, ettei uutta lausuntoa tarvita. Jos lausuntoa tarvitaan, voi työkykykoordinaattori tehdä ennen lääkäriaikaa työkyvyn tuen koonnin (liitteenä), josta lääkäri saa kootusti kaikki työkykyyn liittyvät aiemmat asiakastiedot lausunnon laatimista varten.

Terveysasemalla työkykykoordinaattoria voi konsultoida asiakasasioissa esimerkiksi lääkäri, hoitaja, palvelukoordinaattori tai kehittäjäosionomi. Konsultointeja on voinut tulla myös kuntakokeilusta ja te-palveluista. Asiakas voi olla itse yhteydessä työkykykoordinaattoriin puhelimitse tai asiakas voi ohjautua terveysaseman tai verkostojen kautta työkykykoordinaattorille.



Kuva 1. Työkykykoordinaattori terveysasemalla

Työkykykoordinaattori terveysasemalla



Kuva 2. Työkykykoordinaattori terveysasemalla

Työkykykoordinaattori kartoittaa asiakkaan tilannetta ensimmäisessä kontaktissaan puhelimitse. Puhelinkeskustelun perusteella työkykykoordinaattori arvioi, tarvitseeko asiakkaan tilanne tarkempaa selvittelyä vai päädytäänkö esimerkiksi suoraan lääkäriajanvaraukseen vai tarvitseeko asiakkaan tilanne muun verkoston palvelua ratketakseen tai konsultaatiota asian edistämiseksi. Samalla selvitetään asiakkaan koulutus- ja työhistoriatiedot, työ- ja toimintakykyyn vaikuttavat terveydentilan tekijät ja haasteet sekä mahdolliset aiemmat kuntoutukset. Mikäli työkykykoordinaattorilla on potilastietojärjestelmän käyttöoikeudet, voi hän asiakkaan suostumuksella selvittää terveydentilaa ja esimerkiksi aiemmin tehtyjä tutkimuksia/ lausuntoja tai kannanottoja työkykyyn liittyen joko puhelun aikana tai sen jälkeen. Hyvin usein asiakkaan kanssa tarvitaan tapaaminen, jotta päästään tarkemmin selville mitä asioita asiakkaan tilanteessa on jo selvitetty tai esimerkiksi mitä aiemmin toteutuneiden kuntoutuspalautteiden jatkosuunnitelmissa on suositeltu.

Siun Soten työkykykoordinaattorilla on ollut mahdollisuus saada potilastietojärjestelmän käyttöoikeudet Siun Soten työntekijänä. Topakka-hankkeen työkykykoordinaattorit ovat kuntien ja kaupunkien palveluksessa, jonka vuoksi heillä ei ole ollut potilastietojärjestelmään käyttöoikeutta. Mahdollisuus potilastietojärjestelmän käyttöön on helpottanut työkykykoordinaattorin työtä asiakkaan tämänhetkisen terveydentilan ja esimerkiksi aiempien tutkimusten tai työkykyyn liittyvien arviointien kokoamisessa. Usein potilastietojärjestelmästä on löydettävissä myös tieto siitä, mikäli asiakkaalle on tehty suunnitelmaa esimerkiksi työkyvyn tuen tiimissä tai työttömien terveystarkastuksen yhteydessä.

Topakan työkykykoordinaattorit pyytävät tarvittavat asiakkaan työkykyyn liittyvät terveystiedot työttömien terveydenhoitajalta tai kartoittavat tarvittavat tiedot asiakkaan kanssa yhdessä omakannasta. Terveystietoja pyydetään asiakkaan kanssa käydyn keskustelun perusteella. Potilastietojärjestelmän käyttöoikeuksien puute voidaan nähdä riskinä sille, että asiakkaan tilanteen kannalta olennaisia ja merkittäviä terveystietoja voi jäädä havainnoimatta, mikäli asiakas ei tuo kaikkia olennaisia tietoja tilanteensa kannalta keskustelussa esille.

Yhteisen potilastietojärjestelmän käyttäminen helpottaa ja nopeuttaa asiakkaan prosessin etenemistä sekä tietojen vaihtamista työkykykoordinaattorin ja terveysaseman henkilöstön välillä. Asiakas voidaan myös ohjata suoraan terveysasemalta työkykykoordinaattorille tiedoksi-viestin välityksellä potilastietojärjestelmässä. Lisäksi esimerkiksi lääkärinvastaanotto käyntiä varten asiakkaasta ja hänen tilanteestaan tehty työkyvyn tuen koonti on mahdollista tällöin skannata potilastietojärjestelmään, jolloin se on niin lääkärin kuin terveysaseman henkilöstön löydettävissä myöhemminkin. Työkykykoordinaattori kokoaa ja kartoittaa asiakkaan tilanteesta myös aiemmin toteutuneiden kuntoutuksien tiedot ja myös niistä palautteet skannataan potilastietojärjestelmään.

Asiakasta tavatessaan työkykykoordinaattori selvittää asiakkaan terveydentilaa, työkykyä ja arvioi kuntoutuksen tarvetta. Käynnin aikana voidaan asiakkaan tilanteesta ja tiedoista koostaa työkyvyn tuen koonti, jota voidaan tarvita lääkärinvastaanottokäynnille lausuntoa varten tai selventämään asiakkaan kokonaistilannetta. Käynnin aikana asiakkaan tilanteesta saadaan kirjattua ylös myös havaintoja asiakkaan kokemasta työkyvystä ja kuullaan myös asiakkaan ajatuksia ja suunnitelmia jatkosta, mikäli niitä on asiakkaalla jo olemassa.

Työkykykoordinaattori konsultoi herkästi asiakkaan verkostossa olevia tahoja selvittääkseen kokonaistilannetta ja jatkosuunnitelman suuntaa. Verkostotyölle ei ole ollut yhtä ainoaa mallia ja verkoston kanssa tehtävää yhteistyötä on aina toteutettu asiakkaan tarpeesta käsin ja yhteistyötä on tehty asiakkaan tilanteen kannalta tarpeellisten tahojen kanssa. Verkostoyhteistyötä toteutetaan asiakasta osallistaen.

Joskus tilanteen selvittely voi vaatia monialaisen tiimin pohdintaa (työkyvyn tuen tiimi), jotta asiakkaalle saadaan tehtyä selkeä jatkosuunnitelma. Joskus taas asiakkaan tilanne voi olla niin selkeä, että esim. tarvitaan ammatillista kuntoutus selvitystä tai lääkärin lausunto edistää asiakkaan tilannetta riittävästi. Joskus asiakas voi tarvita vain tukea palvelun tai etuuden hakemiseksi. Asiakkaan tilannetta selvitetään hyvin yksilöllisesti, eikä yhtä ainoaa oikeaa reittiä voi prosessissa kuvata. Jos asiakas tarvitsee lääkäriajan lausuntoa varten, voi työkykykoordinaattori tehdä asiakkaan tilanteesta työkyvyn tuen koonnin, jonka tarkoituksena on koota asiakkaan tilanteen kannalta tarvittavat tiedot helpottamaan lausunnon tekemistä. Kokemusten mukaan se on auttanut lääkärin työtä lausuntojen kirjaamisessa ja lyhentänyt lääkäriajan tarvetta. Työkyvyn arvioinnin tai lausunnon kirjoittamisen jälkeen työkykykoordinaattori jatkaa suunnitelman työstämistä asiakkaan tilanteen ja tarpeen mukaan. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi

kuntoutuksen tai etuuksien hakemisen ohjausta ja/tai tietojen vaihtoa asiakkaan tilanteesta asiakkaan olemassa olevien verkostojen kanssa.

Asiakasesimerkkejä

Asiakas 1

Asiakas ohjautui työkykykoordinaattorille terveysaseman vastaanotolta ollessaan varaamassa aikaa lääkärinvastaanotolle sairausloman tarpeen vuoksi. Asiakas ohjattiin terveysaseman vastaanotolta työkykykoordinaattorille. Työkykykoordinaattori oli asiakkaaseen puhelimitse yhteydessä. Puhelun yhteydessä selvitettiin asiakkaan tämänhetkistä tilannetta ja jo olemassa olevia tietoja. Asiakkaan kanssa sovittiin tapaamisesta. Puhelun jälkeen, ennen asiakkaan tapaamista työkykykoordinaattori koosti potilastietojärjestelmästä löytyvät tiedot asiakkaan terveydentilasta työkyvyn tuen koonti -lomakkeelle. Asiakkaan kanssa tapaamisessa kartoitettiin puuttuvat tiedot työ- ja toimintakyvyn koonti -lomakkeelle. Käynnillä kirjattiin ylös myös havaintoja ja asiakkaan kokemuksia hänen tämänhetkisestä terveydentilastaan ja työ- ja toimintakyvystään. Tapaamisen yhteydessä asiakkaan kanssa keskusteltiin myös mahdollisesta kuntoutuksen tarpeesta tulevassa. Työkyvyn tuen koonnin liitteeksi kerättiin käynnin yhteydessä, mm. aiemmat kuntoutuspalautteet ja niiden jatkosuositukset. Asiakkaan tilanteen ja tarvittavien tietojen kartoituksen jälkeen asiakas kävi lääkärinvastaanotolla, jonka tuloksena hänelle kirjoitettiin sairauslomaa. Asiakas toimitti itse sairauslomatodistuksensa kuntakokeiluun ja asiakasta ohjattiin vielä puhelimitse sairauspäivärahan hakemisessa työkykykoordinaattorin toimesta.

Asiakas 2

Asiakas tarvitsi työkyvystään lausuntoa työllisyyden hoidon kuntakokeiluun. Työkykykoordinaattori tapasi asiakasta ennen lääkärinvastaanotolle varattua aikaa ja kartoitti asiakkaan tilanteesta tarvittavat tiedot nopeuttamaan tulevaa lääkärinvastaanottoa. Lisäksi asiakkaan verkostolta selvitettiin etukäteen millaista asiakirjaa/ dokumenttia lääkärikäynniltä tarvitaan. Asiakkaan tilanteessa riittävä dokumentti työkyvystä olisi asiakirja, josta kävisi ilmi asiakkaan työkykyyn vaikuttavat sairaudet ja lääkärin kannanotto asiakkaan tämänhetkiseen työkykyyn. Tämä tieto välitettiin myös lääkärille ja asiakkaan tilanteessa päädyttiin siihen, että riittävä asiakirja asiakkaan työkyvystä verkostolle on käyntikirjaus vastaanottoajalta. Asiakas kävi lääkärinvastaanotolla, jossa lääkärillä oli käytettävissään työkykykoordinaattorin ennakkoon kartoittamat tiedot. Lääkäri sai tarvittavat esitiedot asiakkaan tilanteesta suoraan työkykykoordinaattorin kokoamista tiedoista, jolloin lääkäri sai keskittyä asiakkaan kliiniseen tutkimukseen ja työkykyyn tehtävään kannanottoon, ilman tilanteen kannalta tarpeellisten tietojen kartoittamista. Asiakas sai lääkärikäynniltään tarvittavan dokumentin työkyvystään käyntikirjauksen muodossa, jonka he sopivat lääkärin kanssa suoraan postitettavaksi kuntakokeiluun terveysasemalta. Todettaessa käyntikirjaus riittäväksi lääketieteelliseksi dokumentiksi asiakkaan työkyvystä säästettiin lääkärin kirjaamisaikaa varsinaisen b-lausunnon tekemisestä ja asiakas säästi lausunnosta perittävän maksun.