

LOPPURAPORTTI

**Tunnista, Ennaltaehkäise, Ohjaa ja Tue
moniammatillisesti osatyökykyisiä
TEOT-hanke**

Vantaa ja Kerava

9.2.2023

 **Työkykyohjelma**

1. Sisällysluettelo

1. JOHDANTO	2
2. HANKKEEN TAUSTA: TAVOITTEET JA TEHTÄVÄT	4
3. HANKKEEN TOTEUTUS JA HANKKEEN TULOKSET	8
3.1. Työkyvyn tuen palvelukokonaisuuden rakentaminen ja mallintaminen osaksi tulevaisuuden sote-keskusta	8
3.1.1. Työkyvyn tuen tarpeiden tunnistaminen (sis. työkyvyn tuen tiimin kehittäminen, asiakasvastaavamallin kehittäminen, työkyvyn tuen arviointi)	8
3.1.2. Yksilöllisten palvelupolkujen luominen osaksi tulevaisuuden sote-keskusta (sis. asiakasohjaus, verkostoyhteistyö, yhteinen suunnitelma)	15
3.1.3. Sosiaalihuollon työllistymistä tukeva palvelupolku osaksi tulevaisuuden sote-keskusta	15
3.1.4. Työkyvyn tuen palvelukokonaisuus	17
3.2. Laatukriteereihin perustuva tuetun työllistymisen työhönvalmennuksen pilotointi	18
3.3. Alihankintamalli	20
3.4. Ammattilaisten osaamisen vahvistaminen	20
3.5. Seuranta ja arviointi	22
3.6. Viestintä	23
4. EHDOTUKSET JATKOTOIMENPITEIKSI	24
4.1. Tärkeimmät opit	24
4.2. Mitä seuraavaksi	24
4.3. Riskien toteutuminen	25
5. MISTÄ MATERIAALI LÖYTYY	26
6. LOPPUSANAT	27

Tunnista, Ennaltaehkäise, Ohjaa ja Tue moniammatillisesti osatyökykyisiä (TEOT) - hanke on osa hallituksen Työkykyohjelmaa, jota toteutetaan vuosina 2019-2023. Hanke on rahoitettu Työkykyohjelmasta. Työkykyohjelma on osa hallituksen työllisyystoimien kokonaisuutta, ja se perustuu hallitusohjelmaan. Työkykyohjelmasta vastaa ja sitä toteuttaa työ- ja elinkeinoministeriö yhteistyössä sosiaali- ja terveysministeriön kanssa. Työ- ja elinkeinoministeriön toimet keskittyvät osatyökykyisten työllistymisen esteiden purkamiseen ja työllistymistä vauhdittaviin toimiin. Samalla ehkäistään työttömyyden pitkittymistä. Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan toimilla kehitetään osatyökykyisten työkyvyn tuen palvelukokonaisuutta sote-keskuksissa. Tässä raportissa on tarkemmin kuvattu, mihin ohjelman tavoitteeseen tai tavoitteisiin hanke kytkeytyy.

1. Johdanto

TEOT-hanke on Vantaan ja Keravan yhteinen. Hankkeen hakijana ja hankehallinnoijana on toiminut Vantaa ja osatoteuttajana Kerava. Lakiesitys sote-uudistuksesta ja hyvinvointialueiden perustamisesta hyväksyttiin 23.6.2021 ja Vantaa ja Kerava tulevat muodostamaan yhteisen hyvinvointialueen 1.1.2023 alkaen. Laki edellyttää, että jos kuntalaisen työ ja toimintakyky on alentunut, se voidaan arvioida sote-keskuksessa ja hän saa tarvitsemansa palvelut, jotta työllistyminen, työssä jatkaminen ja pärjääminen helpottuvat.

Vantaan ja Keravan yhteenlaskettu väkiluku on noin 278 000 (6/2022) ja sen ennustetaan kasvavan vuoteen 2030 mennessä 30 000 asukkaalla. Vantaan väestönkasvu oli vuonna 2020 Suomen suurinta ja painottuu vieraskielisiin ja nuoriin aikuisiin. Myös Keravalla vieraskielisten osuus kasvaa.

Hankkeen käynnistyessä Vantaan ja Keravan alueella oli yhteensä noin 21500 työtöntä työnhakijaa. Pitkäaikaistyöttömiä heistä oli noin 7300 ja diagnosoituja pitkäaikaissairaita noin 1700. Työkykyohjelman taustaselvityksessä on arvioitu, että pitkäaikaistyöttömistä noin 30 % on työkyvyttömiä ja noin 20 % olisi työllistettävissä kuntoutuksen ja erilaisten työkyvyn ja työllistymisen tuen toimenpiteiden avulla. Näiden arvioiden perusteella Vantaan ja Keravan alueella on useita tuhansia kuntalaisia, joilla olisi tarve työkyvyn tuen palveluille. Työttömyyden kasvu on ollut koronapandemian vuoksi voimakasta Vantaalla. Työttömien ja lomautettujen määrä on kasvanut ja vaikeuttanut pitkäaikaistyöttömien ja osatyökykyisten työllistymistä. Koronan vaikutukset tulevat näkymään myös työttömien sosiaali-, terveys-, työllisyys- ja kuntoutuspalvelujen tarpeiden kasvuna.

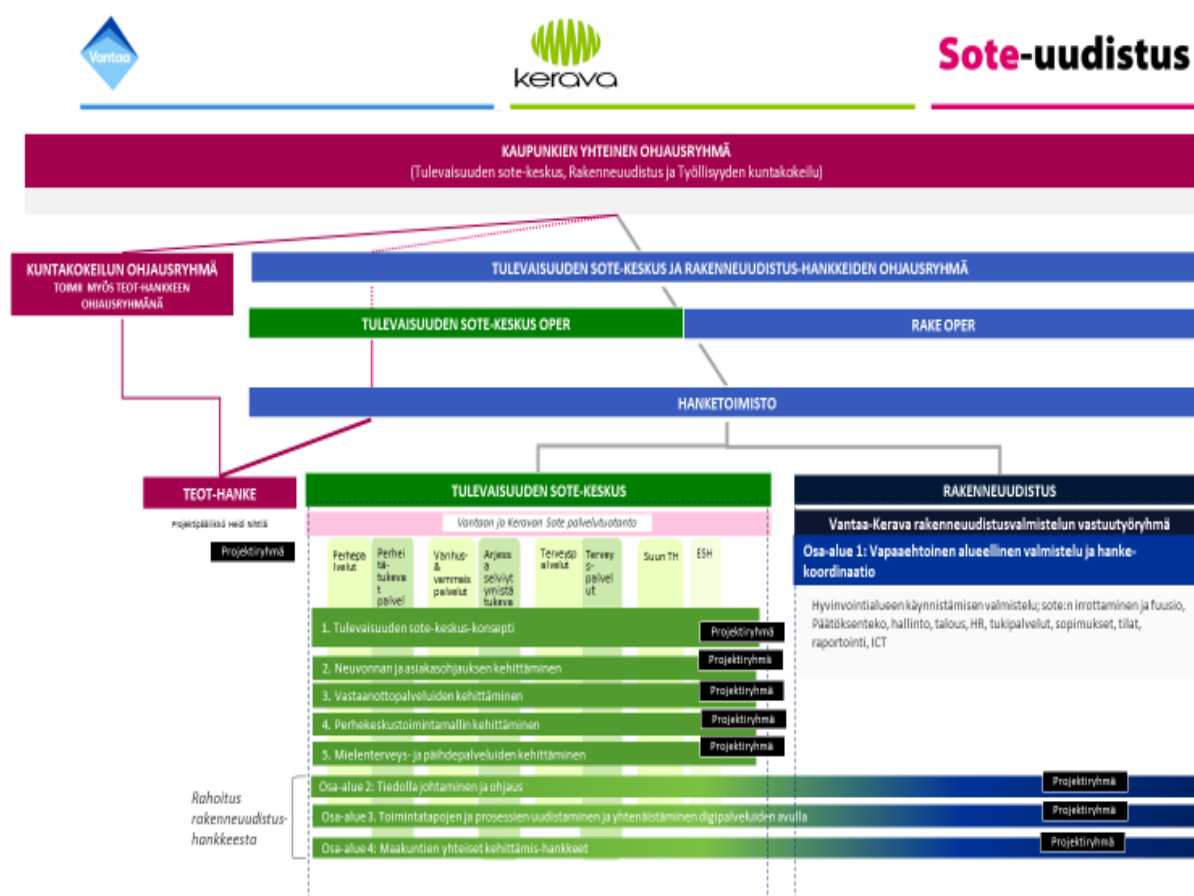
Vaikka Helsingin ja Uudenmaan alueen tilanne on kuvattu hyvinvoinnin ja terveyden osalta maan parhaaksi, väestöryhmien välillä on suuria eroja. Työkykyohjelman taustaselvitysten perusteella työttömillä on terveydellisiä haasteita enemmän kuin työssä käyvillä, mutta työttömät käyttävät vähemmän terveyspalveluja kuin työssä käyvät. THL:n mukaan Helsingissä ja Uudenmaan alueella työttömille tehtyjä terveystarkastuksia on toteutunut vuonna 2019 maan kolmanneksi vähiten (THL Sosiaali- ja terveyspalvelut HYKS-erityisvastuualueella asiantuntija-arvio). Vantaan ja Keravan alueelta ei ollut saatavilla yhtenäisiä seurantatietoja siitä, miten työttömien terveystarkastukset ovat toteutuneet.

Pohjoismainen työvoimapalvelumalli otettiin käyttöön Suomessa 2.5.2022. Palvelumalli korostaa omatoimista työnhakua, johon asiakas saa tarvittaessa tiivistä tukea TE-toimistolta tai työllisyyden kuntakokeilulta yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelumallin käyttöönotto tulee lisäämään tarvetta työkyvyn arvioinnille ja työkyvyn tuen palveluiden järjestämiselle.

Hankkeen kohderyhmänä ovat vantaalaiset ja keravalaiset työikäiset osatyökykyiset (pitkäaikaistyöttömät, muut työttömät, sosiaalihuollon piirissä olevat) sekä sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalvelujen ammattilaiset. Hankkeen tavoitteena on asiakkaiden työkyvyn ja työllistymisen edellytysten parantuminen ja asiakkaiden osallisuuden lisääminen sekä myös ohjausvaikuttavuuden parantuminen. Lisäksi pyritään asiakastarpeiden kokonaisvaltaiseen tunnistamiseen ja kohdennetun tuen ja tiedon oikea-aikaiseen asiakkaiden oma-aloitteisuuden ja osallisuuden vahvistamiseen. Ammattilaisten näkökulmasta keskeisiä tavoitteita ovat horisontaalisen yhteistyön lisääminen, moniammatillisten prosessien kehittäminen, asiakastarpeiden kokonaisvaltainen tunnistaminen, osaamisen lisääminen sekä tiedolla johtamisen edellytyksien parantuminen.

Hankkeen budjetti on 2 000 020 euroa, josta valtionavustuksen osuus on 80% ja kaupunkien omavastuuosuus 20%. Vantaan osuus omavastuuosuudesta on 86% ja Keravan 14%. Henkilöstömenoihin on budjetoitu 1 415 894 €, palvelujen ostoihin 454 126 € ja muihin kuluihin 130 000 €. Hankkeen toteuttajana toimii Vantaan kaupunki ja Keravan kaupunki on osatoteuttaja. Vantaalla hankkeen talous on sijoitettu Sosiaali- ja terveystoimeen ja hankehenkilöstö on organisoitu Perhe- ja sosiaalipalveluihin Aikuisten ja nuorten sosiaalipalveluihin. Keravalla hankkeen talous ja hankehenkilöstö on organisoitu Työllisyyspalveluihin.

Hankkeen ohjausryhmä on ollut Vantaan ja Keravan työllisyyden kuntakokeilun ja myöhemmin myös TE2024 valmistelun kanssa yhteinen täydennettynä THL:n Työkykyohjelman ja 3.sektorin edustuksella. Lisäksi hankkeen johtamisen tukena on toiminut projektiryhmä, joka on ollut Tulevaisuuden sote-keskus hankkeen Vastaanottopalvelujen kärjen kanssa yhteinen laajennettuna Vantaan ja Keravan työllisyyspalvelujen, Kelan ja THL:n Työkykyohjelman koordinaation edustuksella (kuva 1).



Kuva 1: TEOT-hankkeen sijoittuminen organisaatiossa.

Projektipäällikön vastuulla on TEOT-hankkeen kokonaiskoordinaatio ja hän toimii hankehenkilöstön hallinnollisena esimiehenä. Projektipäällikkö on myös Vantaan hankehenkilöstön lähiesimies kun taas Keravan hankehenkilöstön lähiesimiehenä toimii Keravan kuntouttavan työtoiminnan esimies. Projektipäällikkö vastaa hankkeen taloudesta, työryhmien kokoamisesta ja kehitystyön toimeenpanosta, hankinnoista, raportoinnista sekä yhteistyöstä Tulevaisuuden sote-keskus ja Rakennemuutos -hankkeiden sekä Työllisyyden kuntakokeilun kanssa. Projektipäällikkö on osa Tulevaisuuden sote-keskus ja Rakennemuutos hanketoimistoa mm. kuulumalla hanketoimiston tiettyjen säännöllisten kokousten kokoonpanoon. Hallinnollisesti ensin Aikuissosiaalityön esimies ja myöhemmin Aikuisten ja nuorten sosiaalipalvelujen palvelupäällikkö ovat toimineet projektipäällikön esimiehinä.

Valtionavustus TEOT-hankkeelle on myönnetty ajalle 1.8.2020 – 31.12.2022. Hankesuunnitelmaan on kirjattu, että hanke käynnistyy syksyllä 2020 valtionavustuspäätösten jälkeen ja jatkuu lokakuuhun 2022 asti. Aikataulusuunnitelmassa hankehenkilöstö olisi aloittanut helmikuussa 2021 ja projektipäällikkö tätä aiemmin. Hanke käynnistyi kuitenkin vasta 1.3.2021 projektipäällikön aloittaessa. Vantaan hankehenkilöstöstä asiakasvastaavat ja työkykykoordinaattorit aloittivat hankkeessa 17.5.-1.6.2021 ja työhönvalmentajat 23.8.-1.9.2021. Keravan työkykykoordinaattori ja työhönvalmentaja aloittivat työt 1.8.2021.

TEOT-hanketta toteutetaan tiiviissä yhteistyössä muiden alueella käynnissä olevien kehittämishankkeiden kanssa siltä osin, kuin on saavutettavissa synergiaetua. TEOT-hanke on toiminut vahvasti yhteistyössä Tulevaisuuden sote-keskuksen ja Rakenneuudistus-hankkeiden kanssa. Kehittämis yhteistyötä yhteensovitetaan myös Työllisyyden kuntakokeilu-hankkeen kanssa. Vakiintuneista palveluista Ohjaamo- ja TYP-toimintojen palvelut huomioidaan palvelupolkuja kehitettäessä. Hanke tekee yhteistyötä myös Kelan, TE-toimistojen ja järjestöjen kanssa. Näitä sidosryhmiä osallistetaan kutsumalla heitä mukaan keskeisiin työryhmiin. Osallisuuden määrä ja aktiivisuus ovat sidosryhmien itsensä määriteltävissä omien resurssiensa puitteissa.

Hankkeen edistymisestä on raportoitu STM:n hankesalkkuun kahden kuukauden välein sekä Vantaan kaupungin projektisalkkuun kaupungin ohjeistuksen mukaisesti. Lisäksi hankkeessa kehitetyt ja pilotoidut toimintamallit on kuvattu Innokylään. Hankkeen toimenpiteiden etenemisestä, tavoitteiden sekä talouden toteutumisesta on raportoitu myös ohjausryhmälle sekä projektiryhmälle.

Hankehakemukseen on liitetty viestintäsuunnitelma, jossa on esitetty viestinnän tavoitteet, sidosryhmät ja viestintäkanavat sekä sidosryhmien osallistaminen. Lisäksi viestintäsuunnitelmaan on kirjattu viestinnän ja osallisuuden käytännön toteutus, vastuut ja aikataulut sekä seuranta ja arviointi.

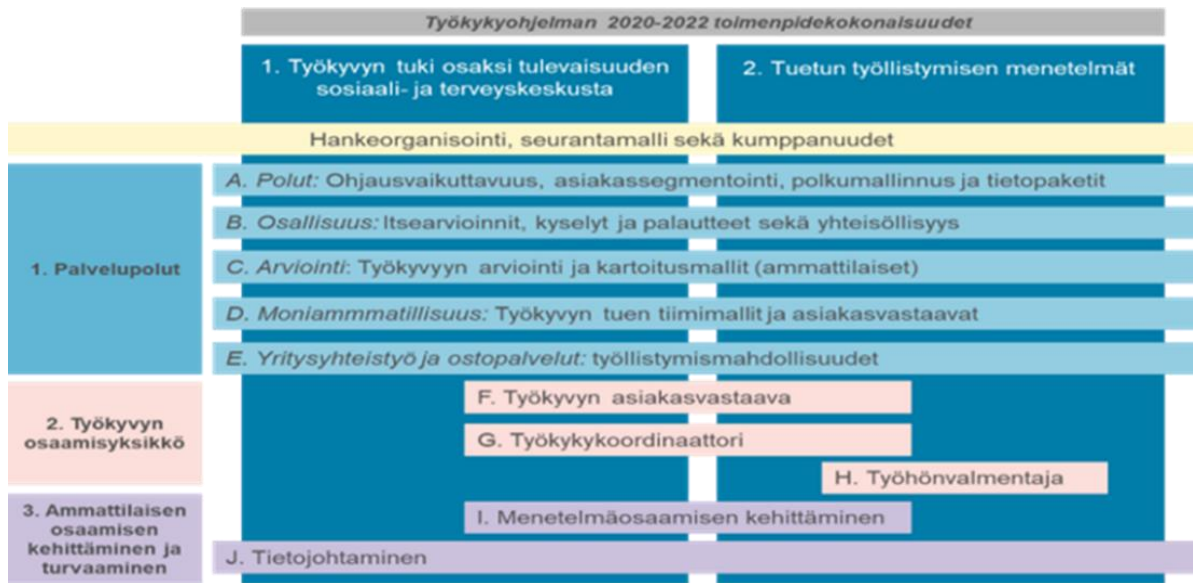
Viestinnän tavoitteena on kertoa hankekaudella tapahtuvista muutoksista, hankkeen edistymisestä ja tuloksista. Sidosryhmien kanssa käydään dialogia ja pidetään aktiivista keskusteluyhteyttä päätöksentekijöihin, asiakkaisiin, kuntalaisiin, järjestöihin sekä Uudenmaan alueen kehitysverkostoihin. Viestinnän avulla ohjataan asiakkaita käyttämään eri palvelukanavia ja palvelumuotoja. Sisäisessä viestinnässä vastataan esimiesten ja työntekijöiden tietotarpeisiin sekä sitoutetaan heitä uusien toimintamallien käyttöönottoon.

Ulkoisen viestinnän kanavina käytetään Vantaan ja Keravan kaupunkien olemassa olevia viestintäkanavia kuten sosiaalista mediaa, verkkosivuja, infonäyttöjä ja tiedotteita. Sisäisessä viestinnässä hyödynnetään mm. sähköpostitiedotteita, intranettejä, uutiskirjeitä ja viestintäryhmiä. Lisäksi toteutetaan tarvittaessa sähköisiä kyselyitä. Sidosryhmien osallistamisessa hyödynnetään kohdennettuja sähköisiä kyselyjä, tilaisuuksia ja työpajoja sekä niiden yhteydessä kerättyjä välittömiä palautteita.

Viestinnän ohjaamiseen osallistuvat projektipäällikön ja kaupunkien viestintävastaavien lisäksi Työllisyyden kuntakokeilun johtoryhmä sekä Vantaa-Keravan sosiaali- ja terveydenhuollon toimialojen johtajat. Kaikkien hankkeessa työskentelevien vastuulla on toimia sisäisen viestinnän kanavana muulle henkilöstölle sekä asiakkaille. Lisäksi kaikkia hankkeen sidosryhmiä kannustetaan eri kanavien hyödyntämiseen ja keskusteluun viestinnän tehostamiseksi. Viestinnän onnistumista arvioidaan asiakkailta, muilta sidosryhmiltä ja omasta organisaatiosta saatavan palautteen perusteella.

2. Hankkeen tausta: tavoitteet ja tehtävät

Hankesuunnitelmassa TEOT-hanke on jaettu kolmeen kehittämiskokonaisuuteen sekä niiden alle määrittäviin työpaketteihin. Kuvassa 2 esitellään kehittämiskokonaisuuksien suhde Työkykyohjelman toimenpidekokonaisuuksiin. Näiden lisäksi poikkileikkaavina yhteisinä kokonaisuuksina ovat hankeorganisointi, seurantamallit ja kumppanuudet. Kehittämiskokonaisuudet ja työpaketit läpileikkaavat myös Työkykyohjelman toimenpidekokonaisuuksia 1. ja 2. ja niitä toteutetaan osin päällekkäin ja toinen toistaan tukevinä työvaiheina. Toimenpiteiden toteutusta seurataan hankehenkilöstön toimesta.



Kuva 2: TEOT-hankkeen kehittämiskokonaisuudet (1-3) ja työpaketit (A-J) ja niiden läpileikkaavuus suhteessa Työkykyohjelman toimenpidekokonaisuuksiin.

Kehittämiskokonaisuus 1. Palvelupolut sisältää osa-alueet (työpaketit)

- A. Polut
- B. Osallisuus: Itsearviointit, kyselyt ja palautteet sekä yhteisöllisyys
- C. Arviointi: Työkyvyn arviointi ja kartoitusmallit
- D. Moniammatillisuus: Työkyvyn tuen tiimimalli ja asiakasvastaavat
- E. Yritysyhteistyö ja ostopalvelut: Työllistymismahdollisuudet.

Kehittämiskokonaisuus toteuttaa työkykyohjelman toimenpidekokonaisuuden 1. tavoitteita, joiden mukaan sosiaali- ja terveyskeskuksessa tunnistetaan työttömien asiakkaiden työkyvyn tuen tarpeet, rakennetaan asiakkaiden tarpeisiin vastaava työkyvyn tuen palvelukokonaisuus sekä varmistetaan yksilölliset palvelupolut ja palvelujen saanti. Toimenpidekokonaisuuden 2. tavoitteista toteutetaan sosiaalihuollon työllistymistä tukevan palvelupolun vahvistamista ja selkiyttämistä.

Työpaketissa **A. Polut** tavoitteena on mahdollistaa osatyökykyisten oikea-aikaisiin ja tarpeen mukaisiin moniammatillisiin palveluihin pääsy sekä tarvittavan yhteistyön toteutuminen hoidon ja palvelujen järjestymisessä ja asiakkaiden osallisuuden lisääntyminen. Hankkeessa tuotetaan osatyökykyisen interaktiivinen palvelupolkukonsepti, joka mahdollistaa asiakkaan omaehtoisen tai ammattilaisen kanssa yhdessä toteutettavan arvioinnin sekä edesauttaa tarvelähtöisen, vaikuttavan ja varhaisen tuen saantia työkyvyn tukemisessa ja työllistymisessä. Lisäksi luodaan asiakassegmentointimalli, palvelukartasto ja oma-arviointiin soveltuvat lomakkeet. Palvelupolkukonseptia varten selvitetään asiakkaiden tarpeet sekä ammattilaisten roolit ja tietotarpeet, kootaan jo olemassa olevia tietoja sekä tehdään tarvittava muokkaus ja linkitys polkuun. Tunnistetaan ja mallinnetaan kriittiset risteysvaiheet. Palvelupolkumalleja pilotoidaan pienemmällä asiakasryhmällä ja skaalataan koko asiakaskuntaan, kun pilotointivaihe voidaan todeta onnistuneeksi. Lisäksi suunnitellaan palvelupolkukonseptin ylläpito- ja päivityslogiikka.

Työpaketissa **B. Osallisuus** määritellään, mitä mittareita ja kyselyjä on käytössä sekä tarvitaanko uusia mittareita. Kartoitetaan yhteisöllisiä ja itse toteutettavia työkyvyn ylläpidon keinoja. Valitaan käytettävät kyselyt ja mittarit sekä linkitetään ne polkuun. Asiakkaita kuullaan ja osallistetaan heitä kehitysprosessiin.

Työpaketissa **C. Arviointi** selvitetään eri toimijoiden käytössä olevien palvelutarve- ja alkukartoitusmallit, kehitetään ja yhdenmukaistetaan niitä eri asiakassegmenteille, poistetaan päällekkäisyydet (työttömien terveystarkastusmalli sote-keskuksessa, muiden toimijoiden työkykyarviot) ja otetaan käyttöön yhtenäiset mallit osana palvelupolkua.

Työpaketissa **D. Moniammatillisuus** luodaan moniammatillinen tiimimalli työkyvyn tarpeisiin vastaamiseksi sekä konsultaatioverkon toimintamalli ja rakennetaan osaamisyksikkö. Yhdenmukaistetaan työkyvyn tuen asiakassuunnitelma ja palvelujen käytön seurantamallit.

Työpaketissa **E. Yritysyhteistyö ja ostopalvelut kartoitetaan** yritysyhteistyömallit, sovitaan työnantajayhteistyöstä eri toimijoiden kesken sekä määritellään yhdessä tavoitteet ja toimet työpaikkojen etsimiseksi eri asiakassegmenteille. Lisäksi luodaan ohjaukikäytänteet ja ohjeet erityistarpeisille asiakkaille ja heitä työllistävillä yrityksillä, linkitetään työllistymismahdollisuudet ja ohjeet polkuun sekä vaikutetaan osatyökykyisten työllistämisen asenteisiin.

Kehittämiskokonaisuus 2. Työkyvyn osaamisyksikkö käsittää osiot (työpaketit)

F. Työkyvyn asiakasvastaava

G. Työkykykoordinaattori

H. Työhönvalmentaja

Kehittämiskokonaisuudella vastataan toimenpidekokonaisuuden 1. tavoitteisiin rakentaa asiakkaiden tarpeisiin vastaava työkyvyn tuen palvelukokonaisuus sekä yksilöllisten palvelupolkujen ja palvelujen saannin varmistaminen. Toimenpidekokonaisuuden 2. tavoitteista toteutetaan laatukriteereihin perustuvan tuetun työhönvalmennuksen käyttöönotto ja arviointi.

Työpaketissa **F. Työkyvyn asiakasvastaava** kartoitetaan työkyvyn asiakasvastaavan toimintamallien kehittämistarpeet, suunnitellaan ja kuvataan asiakasvastaavan toimintamalli osaksi asiakassegmentointia ja palvelupolkua, pilotoidaan luotua mallin asiakastyössä ja juurrutetaan se osaksi normaalia toimintaa.

Työpaketissa **G. Työkykykoordinaattori** kartoitetaan työkykykoordinaattoripalveluiden tarpeet alueella, mahdollistetaan tarvittava lisäkouluttautuminen, kehitetään alueellinen työkykykoordinaattori toimintamalli, kuvataan roolit ja vastuut siinä, pilotoidaan mallia rajatulla kohdejoukolla, arvioidaan soveltuvuus sekä jalkautetaan ja skaalaaminen malli mahdollisuuksien mukaan.

Työpaketissa **H. Työhönvalmentaja** kartoitetaan alueella käytössä olevat työhönvalmennuksen mallit ja vertaillaan niitä kansallisiin malleihin, luodaan alueellisen työhönvalmennuksen malli sekä pilotoidaan sitä rajatulla kohdejoukolla, arvioidaan mallin soveltuvuutta vaikuttavuutta (myös asiakaskokemus), jalkautetaan ja käyttöön otetaan malli. Lisäksi tuotetaan tietoa valtakunnallisen mallin tueksi.

Kehittämiskokonaisuuteen 3. Ammattilaisten osaamisen kehittäminen ja turvaaminen kuuluu työpaketteihin

I. Menetelmäosaamisen kehittäminen

J. Tietojohtaminen.

Työpaketissa **I. Menetelmäosaamisen kehittäminen** toteutetaan palvelutarpeen ja tuen tarpeen arvioimisen menetelmien sekä työkyvyn tukeen liittyvän osaamisen kehittäminen eri asiakassegmenteille palveluprosessin eri vaiheissa, edistetään ohjauksivaikutusta erityyppisiin työllistymistä tukeviin palveluihin sekä perustetaan osaamisyksikkö ja määritellään sen rooli osana menetelmien jakamista.

Työpaketissa **J. Tietojohtaminen** kartoitetaan käytössä olevat tiedonkeruu-, seuranta- ja raportointitavat, sovitaan mittaamiskäytännöistä ja vastuista, mittarien yhdenmukaistamisesta ja päällekkäisyyksien poistamisesta, työkyvyn ja työttömyyden seurannassa. Suunnitellaan tiedonkeruun ja mittaamisen kehittämistoimet, sovitaan vastuista, tietojen säännöllisestä läpikäynnistä ja edistymisen seurannasta.

Toimenpidekokonaisuudessa 1. kohderyhminä ovat TE-toimiston asiakkaina/ Työllisyyden kuntakokeilun asiakkaina olevat työttömät työnhakijat sekä ilman työtä olevat työkäiset, jotka eivät ole työnhakijoina TE-toimistossa / Työllisyyden kuntakokeilussa. Toimenpidekokonaisuudessa 2. kohderyhminä ovat kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat, sosiaalihuoltolain mukaisessa työllistymistä tukevan toiminnan ja työtoiminnan asiakkaat, kehitysvammalain mukaisen työtoiminnan ja työhönvalmennuksen asiakkaat sekä sosiaalihuollon mielenterveys- ja päihdetyön asiakkaat. TEOT-hankkeessa tuotetaan ratkaisuja molempien kohderyhmien tarpeisiin eikä selkeää toimenpidekohtaista erittelyä tehdä. Lisäksi kohderyhmänä ovat edellä mainittuja asiakasryhmiä työssään kohtaavat ammattilaiset. Heidän työkyvyn tuen ja tuetun työllistymisen menetelmien osaamistaan pyritään vahvistamaan. Asiakastyön pilotoinnille ei ole asetettu asiakasmäärätavoitteita. Asiaksvastaavan toimintamallia, työkykykoordinaattorin toimintamallia ja laatukriteereihin perustuvaa tuetun työllistymisen työhönvalmennuksen mallia pilotoidaan hankkeessa rajatulla kohdejoukolla.

Toimenpidekokonaisuuden 1. Työkyvyn tuki osaksi tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusta suunnitellut hyödyt:

Asiakastarpeisiin vastaavia suunniteltuja hyötyjä ovat, että verkkopohjaiset ratkaisut paranevat, tiedon löydettävyys paranee, itsearviointi mahdollistuu ja tuen tarve tunnistetaan paremmin, kohdennettuihin ja oikea-aikaisiin palveluihin ohjaututaan tarvelähtöisesti, palvelujen käytön jälkeinen kokemuksellisen vaikuttavuuden ja hyödyllisyyden arviointi mahdollistuu, yhteisöllisyys ja osallisuus lisääntyy, asiakkaan perhetilanne tulee huomioiduksi ja työllistymismahdollisuuden paranevat.

Ammattilaisille suunniteltuja hyötyjä ovat asiakassegmentointimallin tuoma palvelujen kohdentaminen, nivelvaiheiden jäsentyminen, palveluohjauksen helpottuminen ja yhdenmukaistuminen, polkuun integroitujen kyselyjen hyödyntäminen palvelutarpeen tunnistamisessa, palveluverkon eri toimijoiden tehtävien ja roolien selkeyttäminen sekä verkostomaisen yhteistyön ja yhteensovittavan johtamisen toimintamallin vahvistaminen.

Toimenpidekokonaisuuden 2. Tuetun työllistymisen menetelmät suunnitellut hyödyt:

Hyötyjä asiakkaille ovat ammattilaisten antama parempi yksilöllinen tuki, työllistymismahdollisuuksien parantuminen, monialaisten palveluiden järjestäminen tuen tarpeen mukaan ja asiakaslähtöisesti, asiakkaiden monessa paikassa erikseen asioinnin vähentyminen.

Hyötyjä ammattilaisille ovat menetelmäosaamisen kehittyminen, yksilöllisen tarvepohjaisen tuen antamisen mallin kehittyminen, ammattilaisten yhteistyön lisääntyminen ja koordinoitumpi toiminta sekä tuen ja tiedonsaannin parantuminen työn tueksi osaamisyksikön avulla.

Organisaatioille suunnitellut hyödyt ovat yhteisiä molemmille toimenpidekokonaisuuksille: asiakasohjauksen tehostuminen ja asiakkaiden tarpeen mukaiseen palveluun pääsyn nopeuttaminen sekä niiden kustannusvaikutukset, palveluvajeiden ja pullonkaulojen tunnistaminen, yhtenäisten ja tasalaatuisten palvelujen tuottaminen Vantaalla ja Keravalla, materiaalien ja tiedon kokoaminen ja muokkaaminen sekä ammattilaisten päätöksenteon tueksi että asiakaslähtöiseen muotoon, tiedolla johtamisen tehostaminen sekä lainsäädännön haasteiden tunnistaminen ja ratkaisujen etsiminen.

Hankehakemuksen valmisteluun osallistui sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalvelujen johtoa ja esihenkilöitä. Hankkeen johtamisrakenteista oli sovittu hankesuunnitelmaan, että ohjausryhmä on yhteinen Työllisyyden kuntakokeilun kanssa ja TEOT-hankkeen ohjausryhmässä tulee olla vahva sote-edustus. Oli myös sovittu, että projektipäällikkö sijoittuu Vantaan organisaatioon Aikuisten ja nuorten sosiaalipalveluihin ja toimii hankehenkilöstön hallinnollisena esimiehenä. Hankkeen keskeisimmät yhteistyötahot ovat Tulevaisuuden sote-keskus ja rakenneuudistus-hankkeet sekä Työllisyyden kuntakokeilu. Muita hankkeen yhteistyökumppaneita ovat Kela, TE-toimistot, järjestöt ja HYTE-toimijat.

Riskiksi tunnistettiin, että hankekauden aikaikkuna ei ole riittävä hankkeen tavoitteiden saavuttamiseksi. Hankkeelle määritelty kokonaisaikataulu on liian tiukka suunniteltujen kehittämistoimien toteuttamiseksi ja niiden tuottamien muutosten laadun ja vaikuttavuuden aikaansaamiseksi. Riskiksi arvioitiin myös, että muutokset mahdollistava henkilöstö vaihtuu tai muutokseen osallistuvien toimijoiden osallisuus on riittämätöntä. Kunnat eivät pysty panostamaan kehittämiseen toivomallaan tavalla tai joku alue jää aliedustetuksi. Hankkeen keskeiset avainhenkilöt vaihtuvat ja tiedon siirto vaikeutuu. Riskinä oli myös, että viestintä hankkeen tavoitteista tai edistymisestä eri kohderyhmille epäonnistuu. Jaettava tieto ei saavuta oikeita tahoja, se on ristiriitaista tai se ei aiheuta toivottuja vaikutuksia esim. muutoksia toiminnassa.

3. Hankkeen toteutus ja hankkeen tulokset

3.1. Työkyvyn tuen palvelukokonaisuuden rakentaminen ja mallintaminen osaksi tulevaisuuden sote-keskusta

Hankesuunnitelman mukaan TEOT-hankkeen tavoitteena on luoda yhtenäiset ohjeet ja arviointivälineet osatyökykyisen työkyvyn tuen tarpeen tunnistamiseen asiakasohjauksen ja neuvonnan tueksi, kartoittaa soveltuvat kyselyt ja mittarit, kehittää työkalut moniammatilliseen palvelutarpeen ja hoidontarpeen arviointiin sekä lisätä horisontaalista yhteistyötä ja kehittää moniammatillisia prosesseja.

3.1.1. Työkyvyn tuen tarpeiden tunnistaminen (sis. työkyvyn tuen tiimin kehittäminen, asiakasvastaavamallin kehittäminen, työkyvyn tuen arviointi)

Vantaan ja Keravan alueella on paljon työttömiä, joiden osatyökykyisyyttä ei ole koskaan tunnistettu. Lisäksi osatyökykyisten asioita hoidetaan erillään ja sektorikohtaisesti, jolloin heidän asioidensa hoito jää pirstaleiseksi sekä palveluitten että etuuksien osalta. Kokonaisnäkemystä yksittäisen asiakkaan palvelujen ja hoidon tarpeista ei ole kenelläkään ammattilaisella ja osatyökykyisen työkyvyn tukeminen on jakaantunut usealle eri taholle.

Hankkeen avulla lähdettiin hakemaan keinoja, että jatkossa osatyökykyisten asiakkaiden työkyvyn tuen palvelutarpeet tunnistettaisiin riittävän varhaisessa vaiheessa kokonaisvaltaisesti. Tavoitteena oli parantaa asiakkaiden työkykyä ja työllistymisen edellytyksiä tarvelähtöisillä, oikea-aikaisilla ja kohdennetuilla työkyvyn tuen palveluilla

Kolme asiakasvastaava- ja kolme työkykykoordinaattori -tehtävänimikkeellä olevaa hanketyöntekijää aloittivat työnsä touko-kesäkuun vaihteessa 2021. He olivat sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilaisia ja kaikilla oli monipuolisesti erilaista työkokemusta ja osaamista sosiaali-, terveys- työllisyys- ja vammaispalveluista. Myös Kelasta saatiin nimetty projektityöntekijä (Kela sote-keskuksissa hankkeesta) osaksi moniammatillista tiimiä. Hankehenkilöstöstä muodostettiin osaamisyksikkö ja työkyvyn tuen tiimi. Työkyvyn tuen tiimi koordinoi osatyökykyisen asiakkaan työkyvyn tuen tarpeiden selvittelyä yhdessä moniammatillisen verkoston kanssa. Asiakasta tuetaan tavoitteellisesti kohti kuntoutumista, kouluttautumista ja/tai työllistymistä. Koska hankkeen aloitus oli viivästynyt ja toisen kaupungin asiakastietojärjestelmään käyttöoikeuksien saaminen osoittautui mahdottomaksi, palkattiin Keravalle oma työkykykoordinaattori 1.8.2021 alkaen täydentämään työkyvyn tuen tiimiä. Lisäksi elo-syyskuussa 2021 palkattiin Vantaalle kolme työhönvalmentajaa ja yksi Keravalle.

Työkyvyn tuen tiimi on pilotoinut Vantaa-Kerava alueella työkyvyn tuen palvelua ja laatuksiteereihin perustuvaa tuetun työllistymisen työhönvalmennusta. Tarkoituksena on ollut selvittää työttömien asiakkaiden jäljellä olevaa työkykyä ja tukea asiakkaita saamaan tarvitsemansa työkyvyn tuen palvelut yksilöllisen suunnitelman mukaisesti. Työkyvyn tuen tiimiin asiakkaat ovat ohjautuneet sovituilta yhteistyötahoilta Vantaan ja Keravan sosiaali- ja työllisyyspalveluista. Yhteistyökumppaneilla on ollut lisäksi

mahdollisuus konsultoida työkyvyn tuen tiimiä asiakkaiden työllistymiseen, koulutukseen ja kuntoutukseen liittyvissä kysymyksissä.

Työkyvyn tuen palveluun on ohjautunut yhteensä 75 asiakasta. Osa asiakkaista on siirtynyt työkyvyn tuen palvelusta tuettuun työhönvalmennukseen tai tuetusta työhönvalmennuksesta työkyvyn tuen palveluun ja joillakin asiakkailla on toteutettu molempia palveluja rinnakkain asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen mukaan. Asiakastyön pilotteihin ohjautui yhteensä 122 asiakasta, joista 50 % sosiaalipalveluista ja 45 % työllisyyspalveluista. Asiakkaista 16 % oli alle 30-vuotiaita, 22 % 30-39-vuotiaita, 19 % 40–49-vuotiaita ja 43 % yli 50-vuotiaita. Keravalla asiakkaat olivat selkeästi nuorempia kuin Vantaalla. Keravalla noin kolmannes oli alle 30-vuotiaita ja yli puolet alle 40-vuotiaita. Pilotteihin ohjautuneilla asiakkailla merkittävimmät työkykyyn ja työllistymiseen vaikuttavat tekijät olivat terveydelliset haasteet (75%:lla, talous- ja velka-asiat (48%:lla) sekä koulutuksen puuttuminen tai soveltumattomuus (41%:lla). Päihde- tai muu riippuvuus (11%:lla) sekä kielitaidon puute (11 %:lla) olivat vaikuttavina tekijöinä vain pienellä osalla asiakkaista. Työhönvalmennuksen prosessi, toimenpiteet ja tulokset kuvataan kohdassa 3.2 Laatuksiteereihin perustuvan tuetun työhönvalmennuksen pilotointi.



Kuva 3: Työkyvyn tuen palvelun prosessikaavio

Työkyvyn tuen tiimin asiakastapauksia on voitu käsitellä anonymisti myös laajemmassa moniammatillisessa työkyvyn tuen verkostossa. Työkyvyn tuen verkostosta on saanut tukea asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn arviointiin sekä etuuksiin ja palveluohjaukseen liittyviin kysymyksiin. Moniammatilliset kokoontumiset käynnistettiin marraskuussa 2021 konsultaatiotiimin nimellä ja siihen kuului aluksi työkyvyn tuen tiimin työntekijät sekä Kelan projektityöntekijä. Konsultaatiotiimi kokoontui kerran viikossa. Helmikuussa 2022 kokoonpano laajeni ja mukaan saatiin Vantaan terveysasemilta nimetty lääkäri ja terveydenhoitaja kahdesti kuukaudessa. Konsultaatiotiimi kokoontui alkuvuonna 2022 yhteensä 20 kertaa ja lääkäri oli mukana 7 kokoontumisessa. Yhdessä kokoontumisessa käsiteltiin 1-3 asiakastapausta, pääsääntöisesti kaksi asiakastapausta.

Konsultaatiotiimin nimi muutettiin Työkyvyn tuen verkostoksi ja sen kokoonpanoa sekä hyödyntämistä laajennettiin syyskuun 2022 alusta. Lisäjäseniksi saatiin toimintaterapeutti, psykiatrinen sairaanhoitaja ja aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja. Myös yhteistyökumppanit ovat voineet tuoda omia asiakastapauksiaan

verkoston konsultoitavaksi. Työkyvyn tuen verkostosta on tiedotettu yhteistyötahoja uutiskirjeillä sekä Vantaan sisäisillä nettisivuilla, Työkyvyn tuen palvelut -sivustolla. Työkyvyn tuen verkoston toimintaa koordinoivat työkyvyn tuen tiimin työntekijät ja se on kokoontunut joka toinen viikko yhteensä seitsemän kertaa syksyllä 2022.

Työkyvyn tuen verkoston hyötyjä ovat olleet, että asiakas saa oikeat palvelut oikeaan aikaan, kun asiakkaan tilannetta on voitu tarkastella monialaisesti ja kokonaistilanne on huomioitu verkoston ehdotuksissa jatkotoimenpiteiksi. Ammatillaisen ei ole tarvinnut jäädä yksin asiakkaan haastavan tilanteen kanssa, vaan hän on voinut saada monialaista konsultaatiota avuksi asiakkaan jatkopolun pohtimiseen. Moniammatilliset keskustelut asiakastapauksista ovat myös lisänneet verkoston jäsenten sekä asiakastapauksia esitelleiden ammattilaisten osaamista työkyvyn tuen keinoista ja työllistymisen tuen mahdollisuuksista.



Kuva 4: Työkyvyn tuen verkosto

Monialainen työkyvyn tuen verkosto toi lisäarvoa asiakkaiden kanssa tehtävään työhön. Jos TEOT:n terveydenhuollon ammattihenkilöille olisi saatu oikeudet terveydenhuollon asiakastietojärjestelmään, palvelu olisi ollut asiakaslähtoisempää ja sujuvampaa.

Työkyvyn tuen tiimin ja työkyvyn tuen verkoston osaamisen jakamiseen konsultaatioiden kautta olisi voitu panostaa enemmän markkinointia kehittämällä ja arvioimalla uudelleen konsultaatioiden ohjauskynnyksen madaltamista. Toisaalta verkostoon tarvittavia muita ammattiedustajia saatiin mukaan vasta hankkeen loppuvaiheessa.

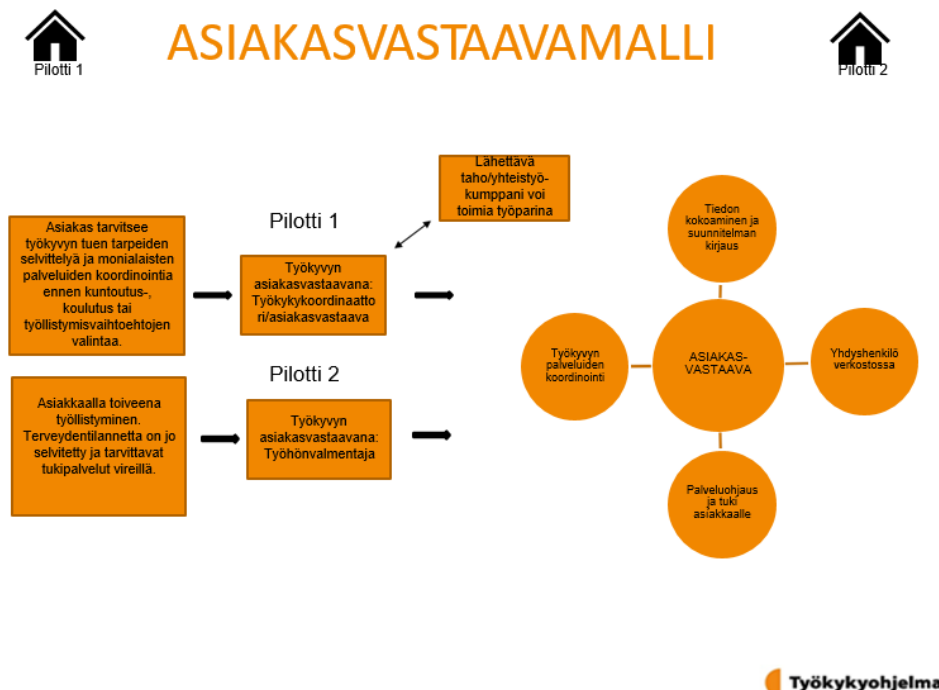
Hankkeen yhtenä tavoitteena on ollut työkyvyn tuen asiakasvastaavamallin luominen ja selkeyttäminen Vantaa-Kerava alueella. Kesän 2021 aikana tehtiin alustava kartoitus Vantaalla eri toimijoiden käytössä olevista asiakasvastaamalleista sekä Keravalla terveysterveyspalveluissa työttömän terveysterveyspalveluista vastaavan hoitajan mallista. Selvitettiin, että asiakasvastaavahoitajan malli oli olemassa Vantaan terveysasemilla, mutta sen käyttö on ollut vaihtelevaa. Keravalla työttömän terveystarkastuksista vastaava terveydenhoitaja toimi asiakasvastaavana hoitajana. Aikuisten ja nuorten sosiaalipalveluissa asiakkaalle oli sosiaalihuollon ammattihenkilö nimettynä omatyöntekijänä tilanteissa, joissa laki sitä edellytti. Työllisyyden kuntakoikeilussa ja monialaisessa yhteispalvelussa asiakkaan asiakasvastaavana toimi omavalmentaja.

Hankkeessa luotiin alustava malli asiakasvastaavan roolista ja tehtävänkuvasta osana työkyvyn tuen palveluprosessia ja työkyvyn tuen tiimiä.

Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään Apottiin saatiin tarvittavat oikeudet hankkeen asiakastyön pilotoinnin aloittamiseksi kesäkuun lopussa. Pyyntö saada TEOT:n kahdelle terveydenhuollon ammattilaiselle kirjaamis- ja lukuoikeudet terveydenhuollon Apotti asiakastietojärjestelmään ei edennyt. Kesän aikana tuotettiin asiakasohjausta varten tarvittavat asiakas- ja ammattilaisitteet sekä lähete- ja suostumuslomakkeet. Lisäksi järjestettiin aikuissosiaalityön, työllisyyspalvelujen ja vammaispalvelujen edustajien kanssa työpaja, jossa määriteltiin asiakastyön kriteerit. Asiakasohjauksen käynnistymisestä syyskuun alusta työkyvyn tuen palveluun (Pilotti 1 nimellä) sovittiin aikuissosiaalityön, Työllisyyden kuntakokeilun tehostetun tuen tiimien ja kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaustiimin kanssa.

Työkyvyn tuen tiimin asiakkaille päätettiin nimetään asiakasvastaava, joka koordinoi työkyvyn tuen tarpeen selvittämistä ja työkyvyn tuen palveluiden toteutusta sekä toimii asiakkaan yhdyshenkilönä verkostoissa. Asiakasvastaava toimii yhteistyössä työkyvyn tuen tiimin kanssa sekä koollekutsujana verkostotapaamisissa. Asiakkaan mielipidettä kysytään kaikissa asiakasprosessin vaiheissa ja asiakasta pyritään osalistamaan oman yksilöllisen palvelupolun suunnittelemisessa ja toteuttamisessa.

Vantaalla hankkeen palvelun käynnistyessä asiakkaalle nimettiin asiakasvastaavaksi joko asiakasvastaava, työkykykoordinaattori tai työhönvalmentaja (kuva 5). Nimeämiseen vaikutti se, kumpaan asiakastyön pilottiin asiakas on ohjautunut. Asiakasvastaava on voinut vaihtua kesken asiakkuusprosessin, mikäli asiakas jatkaa työkyvyn tuen tarpeen selvittelyn jälkeen työhönvalmennukseen. Asiakasvastaavan työparina voi olla tapauskohtaisesti myös asiakkaan lähettävä taho tai yhteistyökumppani. Palvelun pilotoinnin aikana asiakkaalla säilyy asiakkuus myös lähettävällä taholla, paitsi Vantaan aikuissosiaalityön asiakkailla, jos asiakkaalla ei ole muuta sosiaalityön tarvetta.



Kuva 5: Asiakasvastaavamalli

Keravalla asiakasvastaavana on ollut lähtökohtaisesti työkykykoordinaattori. Työkykykoordinaattori on tehnyt alkuarvioinnin, koonnut yhteistyötahoista asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisen verkoston sekä antanut palveluohjausta ja neuvontaa työkykykoordinaattorin tehtävänkuvan mukaisesti. Asiakas on voinut siirtyä työkyvyn tuen palvelusta työhönvalmennukseen, mutta asiakasvastaavana on ollut edelleen

työkykykoordinaattori, mikäli tarvittavat selvitykset (terveys selvitykset, opiskeluasiat yms.) ovat kesken. Työkykykoordinaattori ja työhönvalmentaja pitävät säännöllisesti tilannekatsauksia yhteisistä asiakkaista ja asioiden edistämiseksi tehdään tarpeen mukaista työnjakoa. Työhönvalmentaja on toiminut asiakasvastaavana niissä tapauksissa, joissa asiakas ei ole tarvinnut muuta palvelua kuin työhönvalmennusta työllistymisensä tueksi.

Asiakasvastaavamallissa asiakkaan työ- ja toimintakyky on tullut selvitettyksi ja asiakas on saanut apua etuuksien, kuten sairauspäivärahan tai työkyvyttömyyseläkkeen hakemiseen. Asiakasvastaava on tukenut asiakasta myös muihin työkyvyn tuen palveluihin siirtymisessä, kuten kuntouttavaan työtoimintaan, Kelan ammatilliseen kuntoutukseen tai työhönvalmennukseen. Eräs asiakas on kuvannut TEOT:n asiakasvastaavaltaan saamaansa apua seuraavasti:

“Se, että oli yksi henkilö, jolla oli kaikki langat käsissään asioitani koskien. Olen ihan täysjärkinen ihminen ja tottunut hakemaan tietoa netistä, tiedän paljon asioita, mutta en olisi osannut itse hakea kaikkia tarvitsemiani palveluja, joihin olen oikeutettu enkä täyttää hakulomakkeita niin perusteellisesti kuin nyt tuli tehtyä. Koin palvelun erittäin hyödylliseksi, oma koordinaattorini ei ihan kaikkia asioita suorilta tiennyt, mutta selvitti sitä mukaa kun tuli tarpeelliseksi ja sain itse olla mukana kaikessa, mitään ei tehty ns. selkäni takana.”

Asiakasvastaavamallin pilotoinnissa on ollut haasteena hankesuunnitelmassa kuvatut osaamisyksikön eri ammattilaiset ja heidän tehtävänsä. Asiakasvastaavan, työkykykoordinaattorin ja työhönvalmentajan roolit ja tehtävät menevät osatyökykyisen asiakkaan palvelupolussa päällekkäin. Tehtävänjaossa on ollut paljon epäselvyyttä ja suunniteltu palvelupolkumalli on ohjannut osaamisyksikön henkilöstön tekemään parityötä, joka sitoo paljon resursseja. Toisaalta parityö on tuonut lisäarvoa asiakkaiden palvelutarpeiden arviointiin sekä palvelujen suunnitteluun ja järjestämiseen. Olisi ollut kuitenkin selkeämpää, jos hankkeen asiakastyössä olisi ollut ainoastaan työkykykoordinaattoreita ja työhönvalmentajia.

Asiakasvastaava -nimike vaatii edelleen tarkentamista. Yhteistyöverkoston kanssa tulee olla yhteisymmärrys siitä, mitä työkyvyn tuen asiakasvastaavalla tarkoitetaan sekä miten tehtävänkuva ja rooli toteutuvat verkostossa. Työkyvyn tuen asiakasvastaavuus ei poista asiakkaiden muiden palveluiden koordinoinnin tarvetta esim. sosiaali- tai työllisyyspalveluissa.

Jotta asiakkaan työkyvyn tuen tarvetta voidaan arvioida, myös työkyvyn pitää olla tiedossa. Työttömän terveydentilaa voidaan selvittää työttömän terveystarkastuksessa. Tästä syystä työttömien terveystarkastusmallit, käytössä olevat resurssit sekä arviot ohjautuneista asiakkaista kartoitettiin kesän aikana 2021 kontaktoimalla ja haastatteleamalla terveystarkastuksista vastaavia henkilöitä. Vantaan ja Keravan toimintatavat työttömien terveystarkastuksissa ja työkyvyn arvioinneissa olivat erilaisia. Vantaalla Työllisyyspalvelut ja Työllisyyden kuntakokeilu ohjasivat asiakkaat pääosin omille terveysohjaajille, jotka tekivät terveystarkastuksen. Terveystarkastus ja terveysohjaajan tehtävänimike eivät täyttäneet terveystarkastuksen kriteereitä eikä niitä voitu kirjata terveydenhuollon asiakastietojärjestelmän koodeja käyttäen. Terveysohjaajat ohjasivat tarvittaessa asiakkaan työkyvyn arvioon joko terveysasemalle tai ostopalveluna joko Helsingin kaupungin työkykyselvitysyksikköön tai muuhun sopimuspalveluun. Vantaalla ei ollut saatavissa tilastotietoja työllisyyspalvelujen terveystarkastuksista ja lääkärin arvioon ohjauksista tai niiden toteutumisesta. Keravalla kaksi terveydenhoitajaa oli tehnyt terveystarkastukset ja tarvittaessa varasi asiakkaalle ajan terveyskeskuslääkärille. Keravalla malli oli koettu toimivaksi.

Hankkeessa päätettiin ohjata työttömän terveystarkastukseen terveysasemalle kaikki ne pilottiasiakkaat, joiden terveydentilasta tarvittiin ajantasainen arvio, ennen kuin asiakkaalle voitaisiin tehdä työkyvyn tuen suunnitelma ja järjestää yksilölliset työkyvyn tuen palvelut. Käynnistettiin yhteistyö terveysasemien terveysasemapäälliköiden ja osastonhoitajien kanssa, jotta saataisiin työttömän terveystarkastuksen prosessi ja yhteistyö terveydenhoitajien sekä TEOT:n kesken toimivaksi. Vantaan terveyspalvelujen johtajan ja Tikkurilan apulaisyllilääkärin tuella aloitettiin myös neuvottelut terveyskeskuksen

lääkäriyöpanoksen saamisesta asiakkaiden työkyvyn arviointiin ja työkyvyn tuen moniammatilliseen tiimiin käyttöön 1 pv/vko, mahdollisesti jaettuna 2-3 nimetylle lääkärille.

Vantaalla TEOT:n asiakas ohjattiin varaamaan itse aika tai laitettiin asiakkaan suostumuksella pyyntö Apotti asiakastietojärjestelmän kautta terveysaseman hoitajaryhmälle. Jokaisella seitsemällä terveysasemalla 2-4 hoitajaa tekee tarkastuksia. Ajan on saanut noin 1-2 kuukauden päähän varauksesta. Prosessin sujuvoittamisesta on käyty neuvotteluja liittyen mm. tarkastusten keskittämiseen siten, että tarkastuksia tekeviä hoitajia olisi määrällisesti vähemmän ja määritellyille hoitajille olisi kalenteroitu valmiiksi tietty määrä varattavia aikoja viikossa, kuten Keravalla on. Vantaan terveysasemien näkökulmasta tätä ei kuitenkaan nähty tässä vaiheessa mahdolliseksi. Keravalla asiakkaat ohjautuivat terveydenhoitajalle työllisyyspalvelujen, TEOT:n tai sosiaalipalvelujen ammattilaisen yhteydenotolla. Työttömien terveystarkastuksen palautelomaketta kehitettiin yhdessä TEOT:n, Vantaalla työttömien terveystarkastuksia tekevien terveydenhoitajien ja heidän esimiestensä kesken. Palautelomakkeen tarkoituksena on saada hyödynnettyä terveystarkastusta paremmin asiakkaan työkyvyn tuen palvelun suunnittelussa ja järjestämisessä.

Nimetyt tai muutaman nimetyt lääkärin mukaan saaminen moniammatilliseen arviointitiimiin sekä konsultaatioverkostoon arvioitiin tarpeelliseksi, mutta lääkärin löytäminen osoittautui odotettua haastavammaksi. Projektipäällikkö toi esiin nimettyjen lääkärin tarvetta sähköpostikeskusteluissa projektiryhmän puheenjohtajan kanssa sekä projektiryhmän ensimmäisessä kokouksessa 18.6.2021 Projektipäällikkö ja Tikkurilan terveysaseman apulaisylilääkäri kävivät 22.11.2021 Vantaan terveysasemien ylilääkärin kokouksessa markkinoimassa tarvetta löytää 1-2 nimettyä lääkärinä työttömien työkykypalvelujen yhteistyöhön. Vantaan terveystarkastusten johto suhtautui asiaan myönteisesti. Terveystarkastuksissa tehtiin kysely terveysasemien lääkärin kiinnostuksesta lähteä mukaan kokeiluun, mutta löytyi vain yksi kiinnostunut lääkäri. Keskustelu nimetyt lääkärin kanssa aloitettiin joulukuussa ja lääkärin yhteistyö työkyvyn tuen tiimin kanssa käynnistyi tammi-helmikuussa 2022.

Keväällä 2022 aloitettiin kokeilu, jossa nimetyille lääkärille oli allokoitu valmiiksi kaksi aikaa kuukaudessa TEOT:n asiakkaille ja ohjaus lääkärille tapahtui suoraan TEOT:sta. Esitiedot toimitettiin lääkärille salatulla sähköpostilla, koska Apottin rekisterirajan ylityksen suostumus ei anna riittäviä oikeuksia nähdä asiakastapaamisen kirjauksia. Tiedonkulku lääkäriltä TEOT:iin oli tietosuojakysymysten vuoksi haasteellista ja tiedot lääkärin tapaamisesta oli mahdollista saada vain asiakkaalta itseltään. Tavoitteena oli saada prosessi toimimaan niin, että työttömän terveystarkastuksen tehnyt terveydenhoitaja ohjaisi asiakkaan terveystarkastuksesta nimetyille lääkärille. Tätä ei onnistuttu toteuttamaan, koska tarkastuksia tekeviä hoitajia oli useita ja asiakkaiden tarve lääkärinarvioon suuri.

Hankesuunnitelmaan asetettujen tavoitteiden toteuttamisen tueksi TEOT-hanke osti puitesopimustoimittaja Nordic Healthcare Groupilta (NHG) asiantuntijapalvelua 1) työkyvyn tuen tarpeiden tunnistamisen nykytilan selvitykseen ja 2) työkyvyn tuen tarpeiden tunnistamisen ja työkyvyn tuen palvelukokonaisuuden mallinnukseen osaksi tulevia Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen palveluja. Kokonaisuus toteutettiin kevään 2022 aikana haastattelemalla hankkeesta määritellyjä asiantuntijoita ja esihenkilöitä, täyttämällä yksikkökohtaisia verkostokortteja, hyödyntämällä TEOT-työntekijöiden valmiiksi kokoamia taustamateriaaleja sekä toteuttamalla viisi moniammatillista työpajaa. Työpajoihin osallistui TEOT-henkilöstön lisäksi yli 20 yhteistyötahojen edustajaa.

Työttömän terveystarkastukseen ohjattiin TEOT:n asiakkaista 43 ja lääkärin arvioon 40. Terveystarkastukseen ohjauksista on toteutunut noin kaksi kolmasosaa, lääkärin arvioiden toteutumiset eivät ole tarkalleen tiedossa Keravan osalta. Terveydentila saatiin selvitettyä suurimmalta osalta työkyvyn tuen palvelun asiakkaista ja heidän työkyvyn tuen palvelujen tarvetta, ohjaamaan heitä laajempaan työkyvyn selvittelyyn (12) tai hakemaan sairauspäivärahaa tai eläkettä (2).

Työttömien terveystarkastusten määriä on saatu lisättyä Vantaalla, kun on lisätty tietoisuutta niiden tarpeesta terveys- ja työllisyyspalvelujen yhteisissä tapaamisissa johdon ja asiakastyötä tekevien kanssa. Asiakkaiden ohjaus terveystarkastuksiin on tehostunut työllisyyspalveluista, vaikka luvuissa on mukana myös TEOT:n ohjaukset. Terveystarkastuksia tehtiin vuonna 2021 9 kpl ja aikavälillä 1-10/2022 53 kpl.

Esimiestason yhteistyöryhmä Vantaan terveysasemien, suun terveydenhuollon, aikuissosiaalityön ja työllisyyspalvelujen kanssa on kokoontunut kaksi kertaa (6.9. ja 22.9.2021). Työkyvyn tuen kokonaisuuden prosessia työstettiin yhdessä työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen, työttömien terveystarkastusten sekä työkyvyn arviointiin ohjautumisen osa-alueelta. Päätettiin pilotoida mallia, jossa työttömän terveystarkastusprosessiin yhdistetään suun terveyden tutkimus ja ennaltaehkäisevä hoito. Tämä suun terveydenhuollon osuus kustannetaan pilotin asiakkaille TEOT:n asiakaspalvelujen ostona Vantaan suun terveydenhoidon liikelaitokselta.

Toukokuussa 2022 arviotiin työttömän terveystarkastuksen ja suun terveyden tutkimuksen ja hoidon prosessin toimivuutta yhdessä kokonaisuuden suunnittelusta ja toteutuksesta vastanneen työryhmän kanssa. Asiakkaita ei ollut ohjautunut suunniteltua määrää työttömän terveystarkastukseen ja sieltä suun terveyden palveluprosessiin. Toisaalta hammaslääkärin ja suuhygienistin aikoja on käytettävissä palveluun alkuperäistä suunnitelmaa merkittävästi vähemmän. Suun terveydenhuollon puolella prosessi on näyttäytynyt raskaana. Prosessiin ohjautuneet asiakkaat ovat toisaalta kertoneet olevansa tyytyväisiä palvelumahdollisuuteen. Siksi päätettiin jatkaa kokeilua vuoden 2022 loppuun saakka tavoitteena saada kokeiluun 20 asiakasta Vantaalla ja 10 Keravalla.

TEOTin kustantamaan työttömän suun terveyden tutkimukseen ja hoitoon on ohjautunut Vantaalla 19 asiakasta (tilanne 30.11.2022). Hammaslääkärillä on käynyt 15 eri asiakasta (joulukuussa vielä kaksi uutta asiakasta on menossa). Suuhygienistin vastaanotolla on käynyt 12 eri asiakasta (joulukuussa menossa vielä yksi uusi asiakas). Videovastaanotto on toteutunut vain yhdelle asiakkaalle. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä palveluun. Hankkeelle syntyneet kustannukset ovat olleet melko pieniä. Keravan lukuja ei ole onnistuttu saamaan suun terveyden huollosta tai terveysasemalta pyynnöistä huolimatta. Keväällä 2022 arvioitiin ohjausten ja varattujen aikojen perusteella, että Keravalla tulee toteutumaan 10 asiakkaalla suun terveyden tutkimus ja hoito.

TEOT-hankkeeseen ohjautui runsaasti asiakkaita, joiden terveydentila oli arvioimatta tai siitä ei ollut ajantasaista arvioita. Koska prosessi työttömän terveystarkastukseen ja sen jälkeen lääkärin arvioon oli hidaskäynninen, asiakkaiden työkyvyn tuen arviointiin pääsy pitkittyi. Saatujen lääkärin arvioiden sisältö myös vaikutti työkyvyn tuen arvion aloitukseen. Monialaisuuden ja lääkärin osaamisen merkitys korostui työkyvyn ja kuntoutustarpeen arvioinnissa. Hankkeesta olisi ollut mahdollista hankkia lääkärinarvioita ostopalveluna. Niitä ei kuitenkaan päädytty hankimaan, koska tavoitteena oli saada peruspalvelujen prosesseja ja yhteistyötä toimivammaksi, eikä ostopalveluhankinta olisi tuonut tähän ratkaisua. Palvelun tarjoajia olisi ollut myös vaikea saada enintään vuoden kestoiseen sopimukseen ja pienelle hankintamäärälle.

Työkyvyn tuen tiimin pilotin asiakastyössä havaittiin, että terveysasemille tai terveysasemayhteistyöhön tarvitaan ammattilaisia (esim. työkykykoordinaattoreita tai palveluohjaajia), jotka osaavat kartoittaa asiakkaan arjen toimintakyvyn haasteita lääkärin arvion tueksi. Lääkärin B-lausuntojen sisältöjen kehittämiselle on tarvetta, koska ne johtavat harvoin myönteiseen päätökseen Kelassa ja usein on tarvittu uusi, tarkempi lausunto. Oleellista on, että lääkäriä olisi osaamista työttömien työkyvyn arviointiin. Lisäksi arvioinnin ympärille tarvitaan työkyvyn tuen verkostoa tai tiimiä. Lääkärinlausuntojen sisällön parantamiseen pyrittiin vaikuttamaan järjestämällä Vantaan terveysasemien lääkäreille Kelan asiantuntijalääkärien pitämä koulutus (9.6.2022) liittyen B- ja kuntoutuslausuntoihin. Keravan terveysasemien lääkärit olivat saaneet koulutusta aiheesta jo ennen TEOT-hanketta.

Syyskuussa 2022 saatiin Vantaan Martinlaakson terveysasemalta nimetty lääkäri, jolle on varattu kaksi aikaa viikossa työttömien työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointeihin. Lääkärillä on aiempi vahva kokemus ja osaaminen monialaisen yhteispalvelun asiakkaille tehtävistä työkyvyn arvioinneista. Tätä työpanosta ei voitu enää kohdentaa TEOT:n asiakkaille, koska hanke on päättymässä. Päätettiin yhdessä Vantaan työllisyyspalvelujen ja terveyspalvelujen kanssa, että pilotti toteutetaan Ohjaamon nuorille asiakkaille. Tämä pilotti on toiminut onnistuneesti ja syyskaudelle varatut lääkäriajat on saatu täytettyä. Tavoitteena on, että tämä pilotti voisi jatkua Hyvinvointialueella kevään 2023 aikana.

3.1.2. Yksilöllisten palvelupolkujen luominen osaksi tulevaisuuden sote-keskusta (sis. asiakasohjaus, verkostoyhteistyö, yhteinen suunnitelma)

Palvelupolkumuotoilua on tehty mm. Tulevaisuuden Sote-keskus hankkeen Vastaanottopalvelujen kärjen kanssa. Vastaanottopalvelut oli ehtinyt valita kesällä 2021 työttömien sotepalvelujen järjestymisen yhdeksi kolmesta tuotettavasta palvelupolkukuvauksestaan. Pitkäaikaistyöttömien ja osatyökykyisten palvelujen järjestäminen ja toteutuminen oli nähty erityisen haastavana, koska ne edellyttävät monitoimijuutta. Tiedossa oli, että TEOT-hankkeessa on tämä sama tehtävänanto kuvata palvelukokonaisuudet ja palvelupolut. Koska hanke oli käynnistynyt myöhässä suunnitellusta aikataulusta, oli arvioitu, että palvelupolkukuvaus on tarpeen käynnistää mahdollisimman pian. Vastaanottopalvelujen kärki hankki palvelupolkumuotoilun puitesopimustoimittaja Tamoralta. Työttömän sote-palveluiden järjestymisen palvelupolkua muotoiltiin kolmessa monialaisessa työpajassa. Palvelupolkumalli muotoiltiin neljälle eri asiakassegmentille. TEOT:n henkilöstö osallistui aktiivisesti työpajoihin joissa heidän kokoamia ennakkomateriaaleja hyödynnettiin palvelupolkumuotoilussa.

TEOT-hanke osti itse NHG:ltä asiantuntijapalveluna mm. ammattilaisten asiakasohjausta tukemaan osatyökykyisen asiakkaan palvelumanuaali-tietopankin, joka toteutettiin viidessä työpajassa. Työpajoihin osallistui laajasti sosiaali- terveys- ja työllisyyspalvelujen ammattilaisia ja kokonaisuus sisälsi myös ryhmätyöskentelyä työpajojen välissä. Kokonaisuus on viety Vantaan ja Keravan intranetteihin ja on siirtymässä myös Hyvinvointialueen intranettiin. Lisäksi se löytyy Innokylästä.

TEOT-hankkeen työntekijät tuottivat myös asiakkuussegmentointiin perustuvat osatyökykyisen asiakasprofiilit ja palvelupolut, jotka ovat nähtävissä Innokylässä <https://innokyla.fi/sites/default/files/2022-10/Asiakasprofiilit.pdf> Asiakasprofiilien muotoilussa hyödynnettiin valtakunnallista ja Tulevaisuuden sote-keskus hankkeenkin käyttämää asiakassegmentointimallia sekä hankkeen omia asiakascase-kuvauksia.

Työkyvyn tuen palvelussa asiakkaalta, työttömien terveystarkastuksesta tai lääkärin arvioinnista sekä yhteistyöverkostolta saaduista tiedoista kootaan työkyvyn tuen suunnitelma, jonka perusteella asiakkaan yksilöllinen palvelupolku muotoutuu. Suunnitelma kirjataan Vantaalla Apotin sosiaalihuollon asiakasrekisteriin, jossa se on muiden sosiaalihuollon työntekijöiden luettavissa. Asiakkaalle jää paperinen versio suunnitelmasta ja sähköinen versio on saatavilla Maisa-asiakasportaalin kautta. Keravalla suunnitelma on kirjattu työllisyyspalveluiden käyttämään tietojärjestelmään.

Osatyökykyisten palvelupolkumalleja on pilotoitu hankkeen asiakastyössä pienimuotoisesti. Käytännön esimerkki palvelupolkumallin hyödyntämisestä esiteltiin TEOT-hankkeen loppuseminaarissa 11.11.2022.

Työkyvyn tuen suunnitelma saatiin tehtyä melko pienelle joukolla asiakkaita (16). Työkyvyn tuen suunnitelmaan liittyvien yhtenäisten käytäntöjen luominen on ollut haasteellista, sillä kirjaamisen ajankohta on vaihdellut eri asiakkaiden kohdalla. Lisäksi yhteen yhteiseen suunnitelmaan pääseminen on haasteellista lakiin perustuvien suunnitelmien ja erilaisten tietojärjestelmien vuoksi. Sosiaalihuollossa tulee tehdä oma lakiin perustuva suunnitelmansa. TE-toimistossa, Työllisyyden kuntakokeilussa ja monialaisessa yhteispalvelussa taas tehdään lakiin perustuen työllistymissuunnitelma, aktivointisuunnitelma tai monialainen työllistymissuunnitelma.

Asiakasohjauksen ja asiakkaan yksilöllisen palvelupolon toteutumisen parantamiseksi on tuotettu paljon ammattilaisille suunnattua materiaalia. Verkostojen kanssa tehdyllä runsaalla kehittämis- ja asiakastyöllä on saatu lisättyä tietoisuutta osatyökykyisten asiakkaiden palveluista sekä niihin pääsystä. Yhteisen suunnitelman käyttöönotto ja päällekkäisten suunnitelmien poistaminen osoittautui epärealistiseksi tavoitteeksi.

3.1.3. Sosiaalihuollon työllistymistä tukeva palvelupolku osaksi tulevaisuuden sote-keskusta

Sosiaalihuollon työllistymistä tukevissa palveluissa työskentelevien ammattilaisten asiakasyymmärrystä osatyökykyisyyden osalta on nähty tarpeelliseksi lisätä. Sen myötä osatyökykyiset asiakkaat tunnistettaisiin

eri palveluissa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja palveluissa esiintyvää päällekkäistä työtä saataisiin vähennettyä. Tiedon lisääntymisen myötä asiakkaat ohjautuisivat oikeiden palveluiden piiriin sekä saisivat eri palveluista oikeaa tietoa oikea-aikaisesti.

Vantaan ja Keravan alueen sosiaalihuollon palvelupolkujen nykytilanteiden kuvauksia on hyödynnetty NHG:n toteuttamissa työpajoissa, joiden pohjalta on rakennettu osatyökykyisen työttömän palvelumanuaali ammattilaisille. Palvelumanuaali tukee ammattilaisten perehdyttämistyötä, lisää ymmärrystä palveluverkostosta sekä auttaa selkeyttämään toimijoiden rooleja palvelujen eri vaiheissa.

Ammattilaisten osaamista osatyökykyisten asiakkaiden tunnistamisen tueksi on kartutettu myös rakentamalla Vantaan alueelle digitaalinen tietopankki. Tietopankkiin on koottu yleistä tietoa osatyökykyisyydestä eri palveluissa kuntoutuksen, opiskelujen, työelämän, terveydenhuollon ja eläkkeelle hakeutumisen näkökulmasta. Tietopankki rakentuu myöhemmin myös Keravan alueen ammattilaisille hyvinvointialueelle siirryttäessä.

Työttömän asiakkaan näkökulmasta kuvattu palvelupolku on tehty yhteistyössä Tamoran kanssa, ja se on nähtävillä Vantaa-Kerava Tulevaisuuden sote-keskus ohjelman tuotoksissa. Palvelupolkukuvauksen avulla on tehty näkyväksi asiakasprosessin eteneminen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. TEOT-hankkeessa on myös tehty asiakkaille suunnattu ”Osatyökykyisen työttömän asiakkaan palvelumanuaali”, jonka avulla pyritty lisäämään asiakkaiden tietoa ja ymmärrystä osatyökyvystä ja siihen liittyvistä palveluista.

Sosiaalihuollon työllistämistä tukeva palvelupolku nivoutuu vahvasti työkyvyn tuen palvelukokonaisuuteen, koska Vantaa-Kerava alueella on tunnistettu tarve palvelulle, jossa tehdään monialaista työkyvyn arviointia ja annetaan työkyvyn tukea niin ammattilaisille kuin asiakkaille.

Mallia on pilotoitu pienen asiakasryhmän kanssa. Sosiaalihuollon palvelupolku on osa työkyvyn tuen palvelukokonaisuutta. Hankkeen asiakastyössä havaittiin, että kuntouttava työtoiminta soveltuu hyvin osatyökykyisille ensimmäiseksi ”stepiksi” kohti työtä. Työhönvalmennuksen aloittaminen jo kuntouttavan työtoiminnan jakson aikana tai jopa sitä ennen auttaa jatkopolun toteutumisessa kohti työtä. Asiakkaita on työllistynyt, päässyt työkokeiluun tai opiskelemaan. Palveluun ohjautuneiden asiakkaiden terveydentila, ikä ja taloudelliset haasteet vaikuttivat merkittävästi palvelun kestoon ja tuloksiin.

Yhteistyökumppaneille ja kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille on pidetty infotilaisuuksia sekä jaettu uutiskirjeitä ja esitteitä. Yhteistyötä tehtiin tapaamalla sosiaalisen kuntoutuksen esihenkilöitä, kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaajia, aikuisten ja nuorten sosiaalityön tiimejä, työllisyyden kuntakokeilun tehostetun tuen tiimejä, kuntouttavan työtoiminnan valmennustalojen työntekijöitä sekä vammaispalvelujen työvalmentajia ja esihenkilöitä.

Vantaan ja Keravan alueella oli paljon toimijoita, jotka tarjosivat samoille kohderyhmille vastaavan tyyppisiä palveluja kuin TEOT-hanke: Vantaan Virtaamon työvalmentajat vammaisille ja kehitysvammaisille, Työllisyyspalvelujen palkkatukityöllistetyt työhönvalmentajat valmennustalojen kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille, IPS – sijoita ja valmenna (HUS :in ja Uudenmaan TE-toimiston) hanke, Tikkurilan klubitalo mielenterveyskuntoutujille sekä Uudenmaan TE-toimiston Työ desing –hanke. TEOT:ssa jouduttiin rajaamaan asiakaskohderyhmää merkittävästi, jottei olisi syntynyt päällekkäisyyttä muiden toimijoiden kanssa. Muut vastaavaa palvelua tarjoavat toimijat olisi pitänyt kartoittaa jo hankehakemusta tehdessä.

Sosiaalihuollon palveluissa olevilla asiakkailla on monenlaisia haasteita. Polku sosiaalisesta kuntoutuksesta, kuntouttavasta työtoiminnasta tai vammaisten työtoiminnasta vaatii paljon aikaa ja resursseja. Tuetun työllistymisen asiakastyön pilotoinnin aika jäi hankkeessa hyvin lyhyeksi (alle vuosi). Asiakkaiden palvelupolut ovat olleet pitkiä, koska asiakkaiden työllistymisen haasteet ovat olleet monisyisiä. Siksi tukea työssä pysymiseen on päästy antamaan vain pienelle määrälle asiakkaita. Myös oppilaitosyhteistyön tekeminen jäi vähäiseksi.

3.1.4. Työkyvyn tuen palvelukokonaisuus

Kesällä 2021 kartoitettiin työkyvyn tuen palvelujen nykytilannetta Vantaan ja Keravan alueella, koottiin palvelukartastoa sekä aloitettiin yhteistyön suunnittelu keskeisten kumppanien kanssa. Osaamisyksikön työntekijät suunnittelivat ja toteuttivat 21.6.2021 aikuissosiaalityön, työllisyyspalvelujen ja vammaispalvelujen edustajille työpajan, jossa koottiin mm. yhteistyötahojen työntekijöiden ajatuksia työkyvyn tuen palvelukokonaisuudesta. Tarjolla olevista palveluista koottiin palvelukartastoa tarkoituksena hyödyntää koottua tietoa verkkopohjaisessa työkyvyn palvelupolkukokonaisuudessa. Luotiin myös alustava kuvaus asiakastyössä pilotoitavasta työkyvyn tuen palvelukokonaisuudesta ja prosessista.

Työkyvyn tuen palvelun pilotointi (pilotti 1) käynnistettiin Vantaalla syyskuun alussa. Asiakkaita ohjautui pilottiin sovitusti ja hieman ylikin. Havainnoitiin, että palveluun ohjatuilla asiakkailla oli ensisijainen tarve terveystarkastukseen ja siksi heitä autettiin palvelun aluksi pääsemään työttömien terveystarkastukseen terveysasemalle. Asiakkaan oma motivaatio ja suhtautuminen tarjottuun palveluun vaikutti merkittävästi asiakkaan sitoutumiseen selvittämään omia vaihtoehtojaan. Mielenterveyden ongelmat yhdistivät lähes kaikkia asiakkaita, joillakin oli myös haasteita päihteiden käytön kanssa. Todettiin, että asiakkaiden palveluprosessit tulevat olemaan pitkiä, koska asiakkailla oli joko useita asiakkuuksia tai asiakkuuden tarvetta useaan eri paikkaan. Monilla oli myös taloudellisia haasteita.

Terveyspalvelujen, suun terveydenhuollon, kuntouttavan työtoiminnan, työllisyyden kuntakokeilun ja aikuissosiaalityön esihenkilöt ja TEOT-hanke ovat kokoontuneet kahdesti (6.9. ja 22.9.2021) työkyvyn tuen kokonaisuuden ja eri toimijoiden roolien hahmottamiseksi. Yhteisen palvelukokonaisuuden suunnittelua on käynnistetty työttömien terveystarkastuksesta, työkyvyn arvioinnista ja kuntouttavan työtoiminnan hyödyntämisestä työkyvyn arvioinnin sekä työhön kuntoutumisen alustana.

Keväällä 2022 todettiin, että asiakkaan yksiköllisiin tarpeisiin perustuva työkyvyn tuen kokonaisuuden muotoutuminen on osoittautunut pitkäksi prosessiksi. Asiakkaan jäljellä oleva työ- ja toimintakyky on selvitettävä ennen kuin hänelle voidaan tehdä työkyvyn tuen suunnitelma. Työkyvyn tuen palvelu vaikuttaa useimmilla käynnistyvän kuntouttavalla työtoiminnalla.

Työkyvyn tuen palvelukokonaisuuden toteuttamisessa tarvitaan monialaista ja moniammatillista osaamista. Tästä syystä on tärkeä saada luotua tiimi tai ammattilaisten verkosto, jonka jäsenillä on riittävästi tietoa ja osaamista työkyvyn tuen arvioinnista sekä palveluiden koordinoinnista ja järjestämisestä. Moniammatillisen tiimin/verkon jäseniä tulee kouluttaa riittävästi ja huolehtia osaamisen päivittämisestä lisäkoulutuksilla sekä esimerkiksi tutustumalla muiden vastaavanlaisten toimijoiden hyviin käytäntöihin. Työkyvyn tuen tiimin/verkon tekemää työtä tulee markkinoida laajasti, jotta palvelu tunnustetaan tärkeänä osana työkyvyn tuen palvelukokonaisuutta.

Työkyvyn tuen palveluita suunniteltaessa ja toteuttaessa monialaisen verkoston kanssa on tärkeää sopia, miten asiakkaiden tietoja käytetään ja vaihdetaan eri toimijatahojen välillä ja miten ne tallennetaan tietosuojaa ja tietoturva huomioiden. Asiakastyön lähtökohtana tulee olla asiakkaan suostumus, joka löytyy tarvittaessa myös kirjallisena.

Yhteistyötä kehitettäessä on tärkeää sopia yhtenäisistä käytännöistä, esimerkiksi miten palvelusta hyötyvät asiakkaat tunnustetaan, miten asiakkaat ohjautuvat työkyvyn tuen palveluihin ja niistä eteenpäin, miten palveluiden toimivuutta arvioidaan sekä miten palveluita jatkokehitetään.

Asiakkaan palveluiden koordinoimista helpottaa, kun asiakkaalle on nimetty oma työntekijä tai asiakasvastaava, joka toimii yhdyshenkilönä asiakkaan yksilölliseen palvelupolkuun kuuluvien yhteistyötahojen välillä. Asiakasvastaavan tehtäväkuva tulee olla yhdessä sovittu ja tunnustettu myös yhteistyöverkostossa. Asiakasvastaavana työskentelevien työtehtävät olisi hyvä suunnitella ja resursoida siten, että asiakasvastaavalla on tarvittaessa mahdollista tarjota myös jalkautuvaa tukea ja opastusta asiakkaille.

Asiakaslähtöisiä palveluita toteutettaessa tulee huomioida asiakkaan tarpeet ja mielipide yksilöllisen palvelupolun eri vaiheissa sekä hyödyntää asiakkaiden kokemuksia palveluiden kehittämisessä. Asiakaskokemusten lisäksi on tärkeä huomioida myös yhteistyötahojen ja kokemusasiantuntijoiden osaaminen ja kokemukset, jotta palvelua voidaan kehittää yhteiskehittämisen periaatteella.

Asiakaspiloteista saatujen kokemusten perusteella on havaittu, että asiakkailla saattaa olla psyykkiseen terveyteen, päihteiden käyttöön ja talouteen liittyviä haasteita. Tämän takia yhteistyö mielenterveys- ja päihdepalveluiden sekä talous- ja velkaneuvontaa tarjoavien tahojen kanssa on ensiarvoisen tärkeää.

Hankkeessa pilotoitiin työkyvyn tuen palvelukokonaisuutta onnistuneesti. Sen juurruttaminen ja jalkauttaminen laajemmin käytettäväksi edellyttää lisäresursseja tai palvelun koordinoitiin ja toteutukseen määriteltyjä resursseja sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalveluissa.

3.2. Laatukriteereihin perustuva tuetun työllistymisen työhönvalmennuksen pilotointi

Laatukriteereihin perustuvan tuetun työllistymisen työhönvalmennuksen palvelun kehittämisen ja pilotoinnin resursseina on ollut Vantaalla 2-3 työhönvalmentajaa syyskuusta 2021 alkaen ja Keravalla 1-2 työhönvalmentajaa joulukuusta 2021 alkaen. Työhönvalmentajien rekrytoinnissa oli aluksi haastetta ja rekrytointi viivästy. Työhönvalmentajissa on ollut vaihtuvuutta sekä Vantaalla että Keravalla ja palvelun kehittäminen ja pilotointi on ollut siksi haasteellista. Laatukriteereihin perustuvan tuetun työllistymisen työhönvalmennuksen tyyppistä palvelua ei ole ollut aiemmin tarjolla Vantaan ja Keravan työttömille aikuisille, Vantaalla ainoastaan vammaisille ja kehitysvammaisille ja Keravalla nuorille.

Laatukriteereihin perustuvaa tuetun työllistymisen työhönvalmennusta pilotoitiin osatyökykyisten työttömien ja työvoiman ulkopuolella olevien asiakkaiden kanssa. Pilotointi toteutettiin käytännössä Vantaa - Keravan alueella joulukuun 2021 ja joulukuun 2022 välisenä aikana. Lisäksi mallinnettiin työhönvalmennusprosessi, joka sisälsi seuraavat vaiheet: alkukartoitus, valmistautuminen työnhakuun, työelämäyhteistyö, siirtyminen työhön ja jatkuva tuki.

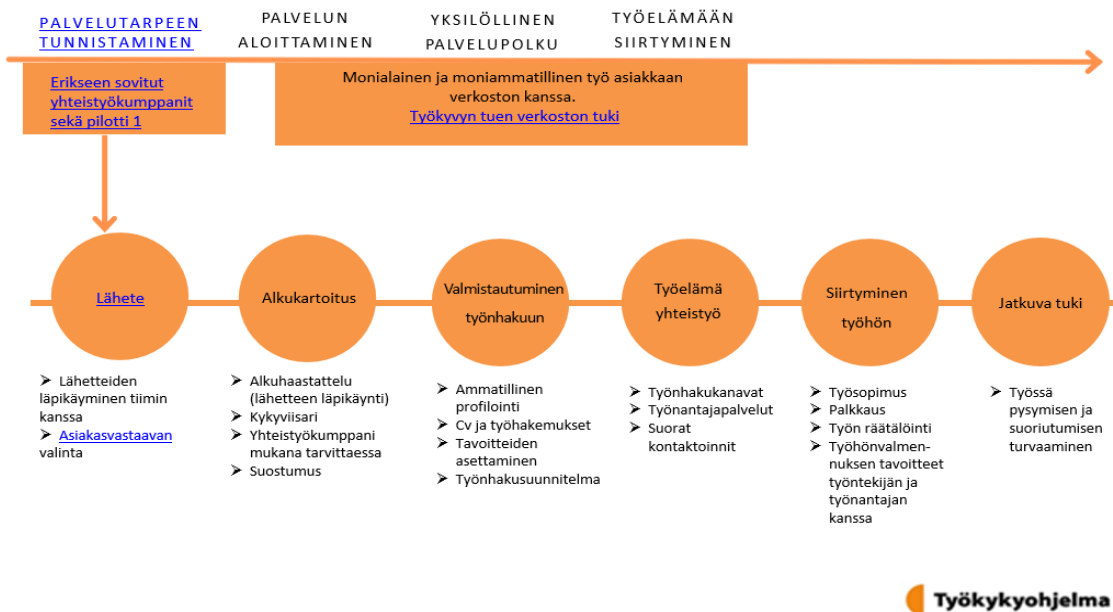
Yhteistyötä tehtiin laajasti seuraavien toimijoiden kanssa:

- kuntouttava työtoiminta / Vantaa
- vammaispalveluiden työvalmennus Virtaamo / Vantaa
- aikuissosiaalityö Vantaa ja Kerava
- nuorisopalvelut Vantaa
- nuorisopalvelut Kerava / nuorten työpaja Jenga
- Tikkurilan klubitalo
- Keravan työllisyyspalvelut / kuntouttava työtoiminta
- työnantajapalvelut Vantaa ja Kerava
- päihde- ja mielenterveyspalvelut Vantaa ja Kerava
- kokemusasiantuntijat / kokemusasiantuntijapankki KAP-Vantaa
-

Kehittämisen aihealueina olivat työhönvalmennuksen eri vaiheet, työhönvalmennuksen rakenne ja resurssit Vantaa-Kerava hyvinvointialueella sekä yritys- ja järjestöyhteistyön edistäminen.



PROSESSIKAAVIO Laatukriteereihin perustuva tuetun työllistymisen työhönvalmennus (pilotti 2)



Kuva 6: Laatukriteereihin perustuva tuetun työllistymisen työhönvalmennus

Vantaalla ja Keravalla on tunnistettu työhönvalmennuksesta tyypillisesti hyötyvät asiakkuudet. Niitä on verrattu Vantaan vammaisten työvalmennus Virtaamon asiakasprofiiliin, jotta on voitu nähdä asiakasprosessien yhteneväisyydet ja eroavaisuudet. Työhönvalmentajat ovat myös tuottaneet laatukriteereihin perustuvasta tuetun työllistymisen työhönvalmennuksen palvelusta SWOT-analyysin https://innokyla.fi/sites/default/files/2022-05/SWOT_Laatukriteereihin%20perustuva%20tuettu%20ty%C3%B6llistymisen%20ty%C3%B6h%C3%B6nvalmennus.pdf

Asiakastyön pilotoinnin aikana todettiin, että osatyökykyiset asiakkaat hyötyivät työhönvalmennuksesta ja heidän tilanteitaan saatiin edistettyä työhönvalmennuksen avulla. Luottamuksellisen asiakassuhteen luominen sekä rinnalla kulkeva työote edistivät asiakkaiden sitoutumista palveluun ja etenemistä kohti työelämää. Samalla kuitenkin huomattiin, että laatukriteereitä ei kaikilta osin pystytty soveltamaan pilotoituun kohderyhmään ja toimintaympäristöön.

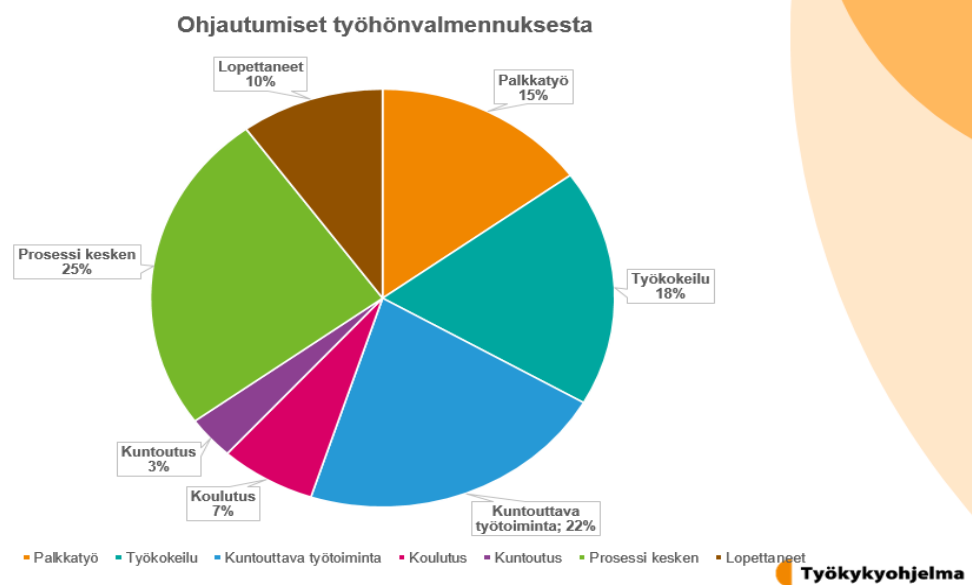
Työhönvalmennukseen osallistui pilotoinnin aikana 47 asiakasta. Asiakkaista työkokeiluun ohjautui 11, saman verran työllistyi osa-aikaisesti tai kokoaikaisesti, palkkatuella tai ilman. Koulutukseen tai opiskelemaan pääsi kahdeksan asiakasta. Jatkokolku kohti työtä, työhön tai koulutukseen löytyi 28 eri asiakkaalle.

Työhönvalmennuksen pilotointiin ohjautuneet asiakkaat olivat yleisesti monihaasteisia. Haasteita oli runsaasti lähes kaikilla asiakkailla, ja ne liittyivät mm. sosiaalisiin, taloudellisiin, fyysisiin ja psyykkisiin tekijöihin. Työhönvalmentajan työaikaan kuului tämän vuoksi myös asiakkaan muuhun kuin varsinaiseen työllistymisen edistämiseen liittyvien asioiden selvittelyyn.

Asiakkaiden haastavat tilanteet vaikeuttivat myös laatukriteereiden mukaista asiakkaiden nopeaa työllistymistä. Aina nopea avoimille markkinoille työllistyminen ei myöskään ollut asiakkaan edun tai toiveen mukaista, vaan tärkeämpää oli välillä edetä riittävän pienin askelin kohti työelämää. Monille asiakkaalle kuntouttava työtoiminta oli tärkeä ensimmäinen vaihe kohti työllistymistä.

On tärkeää, että työhönvalmentajilla on riittävästi aikaa varsinaisen asiakastyön lisäksi myös ns. markkinointityöhön. Erityisen tärkeää on työnantajien tiedon lisääminen työhönvalmennuksen palveluista. Tämä edellyttää jalkautumista työpaikoille ns. kylmäkäynteinä tai puhelimitse/sähköpostitse etukäteen sovittuina aikoina. Työnantajaverkoston luominen helpottaa asiakkaiden nopeaa työllistämistä, kun työpaikkoja on tiedusteltavissa jo valmiiksi kontaktoiduista yrityksistä.

Myös asenteisiin vaikuttaminen ja tietoisuuden lisääminen osatyökykyisyydestä koettiin tärkeäksi. Osatyökykyisten työllistymiseen vaikuttavat edelleen oleellisesti yhteiskunnan, työnantajien ja ihmisten asenteet. Asenteet ovat usein negatiivisia, eikä osatyökykyisten osaamista ja työpanosta osata, haluta tai pystytä riittävästi hyödyntämään.



Kuva 7: Asiakkaan jatko-ohjautumiset työhönvalmennuksesta

Työhönvalmennuksen asiakkaiden tilanteita saatiin edistettyä hyvin. Työllistymisvaikutukset olisivat olleet vielä parempia, jos työhönvalmennuksen pilotille olisi saatu toinen vuosi aikaa. Tuolloin olisi saatu myös enemmän kokemusta laatuksiteereihin perustuvan työhönvalmennuksen soveltuvuudesta työpaikalla ja työssä pysymisen tukena. Päätöksentekijöitä ei onnistuttu vakuuttamaan niin että työhönvalmentajien toimia olisi perustettu hyvinvointialueelle. Sen sijaan uusia työkykykoordinaattorin tehtäviä saatiin hyvinvointialueelle neljä.

3.3. Alihankintamalli

Tätä toimenpidettä ei toteutettu hankkeessa.

3.4. Ammattilaisten osaamisen vahvistaminen

Hankkeen tavoitteena oli kehittää ammattilaisten osaamista siten, että he tuntevat työkyvyn tuen palvelukokonaisuuden ja osaavat hyödyntää sitä asiakkaan hyväksi. Osatyökykyisten palveluiden kokonaisuus on vaikeasti hahmotettavissa, eikä suurella osalla sote-ammattilaisia ole selkeää käsitystä erilaisista työkyvyn tuen saannin mahdollisuuksista ja järjestämisestä. Konsultaatorakenteet ja ammattilaisohjeet ovat puutteelliset, eikä yhteistyö eri sektorien välillä toimi. Eri palvelusektoreita yhdistävää koulutusta ja ohjeistusta työkyvyn tuen palveluista ja etuuksista sekä niiden myöntämisperusteista ei ole riittävästi saatavilla.

Osaamisyksikön työntekijät aloittivat oman osaamisen lisäämisen opiskelemalla itsenäisesti ”Tie työelämään Työkyvyn tuen palvelupolku” -verkkokoulutuksen. Lisäksi he osallistuivat aktiivisesti THL:n Työkykyohjelman järjestämiin seminaareihin, työpajoihin ja teemakeskusteluihin. Hankehenkilöstö osallistui Työterveyslaitoksen järjestämään työkyvyn tuen koulutuskokonaisuuteen 14.10.-26.11.2021.

Muiden sote-ammattilaisten osaamistarpeiden kartoitus aloitettiin kesällä 2021. Vantaan aikuissosiaalityön henkilöstön kehittämissäpäivässä 11.6. koottiin tietoa työntekijöiden koulutus- ja osaamistarpeista työkyvyn tuen palveluihin liittyen. Elokuussa toteutettiin Webropol -kysely Vantaan terveysasemien henkilöstölle asiakkaiden / potilaiden työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisen ja työkyvyn tuen koulutus- ja osaamistarpeista.

TEOT-hankkeen Kick off -tilaisuuden (1.10.2021) ohjelma suunniteltiin vahvistamaan osaamisyksikön henkilöstön ja yhteistyötahojen työkykyasioiden osaamista. Tilaisuuden ohjelma koostui erilaisista asiantuntijapuheenvuoroista. Tilaisuudessa välitettiin tietoa Työkykyohjelman järjestämisestä koulutuksista ja työpajoista, sekä Kelan tarjoamista työkykyyn liittyvistä koulutuksista.

Syksyn aikana hankehenkilöstö yritti päästä useampiin ammattikorkeakoulujen järjestämiin työkykykoordinaattorikoulutuksiin, mutta vain kaksi henkilöä onnistui saamaan paikan (TAMK:sta). Koska työkykykoordinaattorikoulutukseen osallistumisen mahdollisuuden tarjoaminen 20 henkilölle oli hankesuunnitelmassa, projektipäällikkö teki tarjouspyynnön koulutuksesta Kuntoutussäätiölle ja Metropolialle. Metropolia ilmoitti etteivät voi tarjota kyseistä koulutusta opetus- ja kulttuuriministeriöstä saamansa rahoituksen vuoksi. Kuntoutussäätiön kanssa tehtiin sopimus koulutuksesta, joka käynnistyi tammikuussa 2022 kuusi TEOT:n työntekijää aloitti koulutuksen.

Syksyllä 2021 Osaamisyksikön henkilöstö alkoi tarjoamaan muille ammattilaisille pienimuotoisesti konsultointia työkykyasioissa Apotin ja yhteissähköpostin kautta. Konsultaatiomahdollisuutta laajennettiin 1.3.2022, kun työkyvyn tuen tiimiin saatiin mukaan terveysaseman lääkäri ja terveydenhoitaja. Konsultaatiomahdollisuudesta tiedotettiin keskeisille yhteistyötahoille uutiskirjeellä.

Yhteistyötahoille (aikuisten ja nuorten sosiaalipalvelujen yksiköille, työllisyyden kuntakoikeilun tehostetun tuen tiimeille, kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaustiimille, kuntouttavan työtoiminnan valmennustaloille) pidettiin runsaasti toimipiste- ja työryhmäkohtaisia infoja työkykypalveluista. Näin pyrittiin luomaan säännöllisiä rakenteita keskeisten kumppanien kanssa sekä lisäämään keskustelua asiakastyötä tekevien kesken.

Syksyllä 2021 käynnistettiin yhdessä Helsingin Työkykyisempi Stadi -hankkeen kanssa terveysasemien lääkäreille suunnatun koulutuksen valmistelu aiheena työttömän työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointi. Koulutus oli suunniteltu pidettäväksi 3.3.2022, mutta sitä jouduttiin siirtämään PKS alueen koronatilanteen vuoksi kesäkuun alkuun. Helsingin Työkykyisempi Stadi -hankkeen molemmat lääkärit lopettivat hankkeessa kevään aikana ja Helsinki vetäytyi yhteisen koulutuksen järjestämisestä. Lopulta saatiin Kelan kanssa sovittua Vantaan lääkäreille kahden tunnin koulutus (9.6.2022). Koulutuksen toteutus ja sisältö suunniteltiin yhdessä Kelan Eteläisen vakuutuspiirin ylilääkäri Marjo Parkkila-Harjun kanssa ja Vantaan koulutusylilääkäri Taina Seppäsen kanssa. Koulutus pidettiin Teamsilla ja se nauhoitettiin. Vantaan terveysasemilta osallistujia oli 70.

Vantaan terveydenhoitajille pidettävää koulutusta valmisteltiin kesällä 2022. TEOT:n kanssa suunnittelussa ja valmistelussa olivat mukana työttömien terveystarkastuksia tekevät terveydenhoitajat sekä Vantaalta että Keravalta. Kommentteja ja näkemyksiä pyydettiin myös Vantaan työllisyyspalvelujen terveysohjaajilta. Lisäksi sisällön suunnittelussa hyödynnettiin TEOT:n Vantaan terveysasemien ammattilaisille tekemää kyselyä (8/2021), jossa kartoitettiin mm. koulutustarpeita. Koulutus toteutettiin Teamsilla (21.9.2022) ja siihen osallistui yhdeksän henkilöä. Koulutus nauhoitettiin ja on katsottavissa Terveydenhuollon Ohjepankissa.

Työkyvyn tuen palvelut -Sharepoint sivusto ja tietopankki ammattilaisten työn tueksi on luotu Vantaan intraan. Digitaalinen ”Osatyökykyisen työttömän palvelumanaali ammattilaisille” julkistettiin kesäkuun 2022 alussa. Myös se on viety Vantaan sisäiseen intraan sekä toimitettu Kelaan. Palvelumanaalin tarkoituksena on lisätä ammattilaisten keinovalikoimaa työkyvyn tuen tarpeen tunnistamiseen sekä

parantaa asiakasohjausta oikea-aikaisiin ja tarpeenmukaisiin työkyvyn tuen palveluihin. Työkyvyn tuen palvelut sivustosta ja palvelumanuaalista tiedotettiin sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalvelujen henkilöstöä Uutiskirjeellä 6/22.

Koulutuksilla pyrittiin vastaamaan niihin osaamistarpeisiin, joita ilmeni mm. Vantaan aikuissosiaalityön kehittämispäivässä (6/ 2021) ja Vantaan terveysasemien ammattilaisille tehdyssä kyselyssä (8/2021). Koulutusten avulla onnistuttiin tavoittamaan laajasti eri asiantuntijoita.

Hankehenkilöstölle kertyi hankkeen aikana laaja-alaisesti osaamista työkyvyn tuen arvioinnista, työkyvyn tuen palveluista sekä työllistymisen tukemisen mahdollisuuksista. Henkilöstöllä oli mahdollisuus käyttää työaika osallistumalla koulutuksiin.

Laajoja joukkoja sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalveluiden ammattilaisia onnistuttiin tavoittamaan erilaisten koulutusten ja tilaisuuksien avulla ja siten lisäämään heidän osaamistaan. Osa koulutuksista on nauhoitettu ja ammattilaisten katsottavissa heille sopivana ajankohtana sekä hyödynnettävissä perehdytysmateriaalina uusille työntekijöille. Hankkeessa mukana ollut erityisasiantuntija teki aktiivista markkinointia ja viestintää työpajoista sekä muista järjestetyistä tilaisuuksista, joka auttoi tavoittamaan oikeat kohderyhmät. Sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalveluiden esihenkilöt osallistuivat aktiivisesti koulutusten sisältöjen suunnitteluun ja materiaalien tuottamiseen. He myös mahdollistivat henkilöstön osallistumisen työpajoihin ja koulutuksiin.

Ammattilaisten keinovalikoimaa onnistuttiin lisäämään verkostojen kanssa yhdessä koottujen palvelumanuaalin ja tietopankin avulla. Työpajatyöskentely sekä hankkeessa monialainen asiakastyö ovat myös lisänneet toisilta oppimista ja toisten asiantuntijuuden ymmärtämistä sekä opettanut verkostomaista työskentelytapaa.

3.5. Seuranta ja arviointi

Hankehakemuksen liitteenä on esitetty alustava arviointisuunnitelma. Hanke-suunnitelman mukaan arviointi koostuu kahdesta osa-alueesta: työkykyohjelman arviointitutkimuksesta ja itsearviointista. TEOT-hanke on osallistunut työkykyohjelmasta toteutettuihin THL:n ja TTL:n arviointeihin. Itsearviointia on toteutettu yhteistyötahoille tehdyllä sähköisellä kyselyllä, interaktiivisin kyselyin tilaisuuksiin ja työpajoihin osallistuneille, asiakaskokemuskyselyin sekä kvantitatiivisten arvioiden avulla. Projektipäällikkö vastaa hankkeen arvioinnista ja sitä ohjaa ohjausryhmä. Hankkeen arviointia on esitelty ohjausryhmän kokouksissa sekä projektiryhmän kokouksissa.

Yhteistyötahoille toteutettiin kysely kokemuksista TEOT-yhteistyöstä sekä ohjattujen asiakkaiden saamista hyödyistä. Välittömiä kyselyitä on toteutettu NHG:n ja TEOT-hankkeen työpajoihin osallistuneille sekä 3.6. ja 11.11.2022 seminaareihin osallistuneille. Hankkeen asiakkaille on toteutettu kyselyt keväällä ja syksyllä 2022 kokemuksista ja hyödyistä.

Hanke-suunnitelmaan on kuulunut taulukko hankkeessa seurattavista kvantitatiivisista mittareista, joita on 26 kappaletta. Koska monet niistä eivät mittaa hankkeen vaikutuksia, projektiryhmän kokouksessa 18.2.2022 esiteltiin mittarit, joiden arvioitiin olevan mahdollisia käyttää hankkeessa. Hankkeessa seurattavat mittarit vahvistettiin Projektiryhmän kokouksessa 29.4.2022.

Asiakastyön pilotoinnissa on seurattu ohjausvaikutusta, palvelun onnistumista ja asiakasosallisuuden kokemusta sekä verkostoyhteistyötä. Excel-tilaukseen on koottu tietoa mm. asiakkaiden ohjautumisesta palveluun, asiakkaiden työllistymiseen vaikuttavista tekijöistä, palveluista ja toimenpiteistä, joita asiakkaille järjestettiin sekä työkyvyn tuen suunnitelmien määrää.

Menetelmäosaamisen ja keinovalikoiman lisäämisessä on seurattu palvelutarpeen tunnistamisen ja ohjausvaikutuksen parantumista, horisontaalisen yhteistyön lisäämistä, osaamisyksikön osaamisen kehittämistä.

Seurantaan ja tavoitteisiin liittyviä linjauksia on ollut haasteellista saada aikataulullisista syistä. Ohjausryhmässä TEOT:lle oli varattu aikaa n. 30 minuuttia/ kokous, Projektiryhmässä aikaa oli 40 minuuttia/kokous. Aika oli liian lyhyt asiaan paneutumisen kannalta. Lähtötilannelukuja ei ole ollut

useimmista osioista saatavilla, eikä seurantalukujakaan onnistuttu pääosin saamaan järjestelmien kautta, joten hankehenkilöstö joutui pitämään erillistä Excel-taulukkoa mm. asiakastyöstä ja konsultaatioista.

3.6. Viestintä

Hankkeen alussa tuotettiin esitteet ammattilaisille, asiakkaille ja työnantajille TEOT – hankkeen palveluista. TEOT:n toiminnasta ja siinä tapahtuvista muutoksista tiedotettiin yhteistyötahoja uutiskirjeillä (Vantaalla neljä ja Keravalla kaksi kirjettä) sekä muilla asiakasohjaukseen ja konsultaatioiden antamiseen liittyvillä tiedotteilla.

Lyhyet hanke-esittelyt tehtiin Vantaan ja Keravan ulkoisille nettisivuille ja Työkyvyn tuen palvelut kokonaisuus valmistui helmikuussa 2022 Vantaan internetsivujen uudistuessa. Kuntalaisille ja työnantajille tuotettiin Kohtaa kyky – videokampanja (neljä lyhyttä videota), joilla haluttiin lisätä tietoisuutta osatyökykyisyydestä ja markkinoitiin täsmätyökykyisten työllistymis- ja työllistämismahdollisuuksia.

Kesäkuussa 2022 valmistuivat Työkyvyn tuen palvelut – sivusto ja tietopankki Vantaan intraan ja sinne vietiin myös Osatyökykyisen palvelumanuaali ammattilaisen työn tueksi. Syksyllä palvelumanuaali saatiin myös Keravan intraan. Asiakasohjauksesta ja konsultaation mahdollisuudesta tiedotettiin myös intrassa.

Hankkeen aikana järjestettiin sekä Vantaalla että Keravalla runsaasti erilaisia infoja ja yhteistyötapaamisia eri työyksiköille (mm. aikuissosiaalityön yksiköt Vantaa ja Kerava, kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaajat, TYP, Työllisyyden kuntakokeilu Kerava/ Kuntakokeilun tehostetun tuen tiimit Vantaa, IPS-sijoita ja valmenna -hanke, Tikkurilan klubitalo, perusterveydenhuollon terveydenhoitajien ja suun terveydenhuollon tapaamiset). Myös TEOT-työntekijöille pidettiin palveluesittelyjä mm. Kelan kuntoutuspalveluista, Pohjoismaisesta työvoimapalvelumallista, päihde- ja mielenterveyspalveluista, sosiaalisen kuntoutuksen palveluista. Tilaisuuksilla ja infoilla saavutettiin yhdellä kertaa paljon kuulijoita sekä päästiin keskustelemaan konkreettisista käytännön asioista. Asiakasohjaus hankkeeseen on toiminut hyvin ja kumppanien kanssa on saatu kehitettyä yhteisiä prosesseja.

Hankkeesta toteutettiin myös sisältöä ja erilaisia seminaareja ja työpajoja mm. aikuissosiaalityön kehittämispäivään (11.6.2021), palvelutarpeen tunnistamisesta yhteistyötahoille ja TEOT-hankkeen asiakaskriteereistä (21.6.2021), Kick off tilaisuus (1.10.2021), NHG:n työpajat (viisi kpl) kevään 2022 aikana, väliseminaari (3.6.2022), yritys yhteistyön työpajoja (kuusi kpl) vuonna 2022 ja loppuseminaari (11.11.2022). Työpajoihin saatiin runsaasti eri toimijoita tiedon ääreen ja yhteiskehittäminen lisäsi eri palvelujen tunnettavuutta.

TEOT-tiimiläiset osallistuivat myös aktiivisesti Tulevaisuuden soite-keskus hankkeen järjestämiin työpajoihin sekä erilaisiin kehittämisverkostoihin (esim. KAP Vantaa kehittämisverkosto, sosiaalialan osaamiskeskus Soccan kehittämisverkosto) ja jakoivat niissä tietoa osatyökykyisistä ja heille sopivista palveluista. TEOT järjesti kohdennetuille ammattiryhmille koulutuksia (lääkäreille, terveydenhoitajille, työkykykoordinaattorikoulutus), joilla tavoitettiin eri ammattiryhmiä kattavasti (terveysasemien terveydenhoitajat ja lääkärit, työllisyyspalvelujen asiakastyötä tekeviä).

Projektipäällikkö ja hanketyöntekijät pitivät useita TEOT esittelyjä eri johto- ja ohjausryhmille, millä voitiin vaikuttaa osatyökykyisten palveluihin liittyvien yhteisten asioiden ja yhteistyön edistymiseen. Tämä tavoite toteutui erityisesti terveys- ja työllisyyspalvelujen kanssa.

Asiakasviestintää tehtiin ulkoisten nettisivujen, ohjevideoiden sekä erilaisten kohdennettujen tilaisuuksien kautta. Toukokuusta 2022 alkaen järjestettiin hankkeen asiakkaille Asiakaskahveja eri teemoista. Hankeen palveluista käytiin pitämässä infotilaisuuksia Vantaan valmennustalojen kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille. Asiakkaiden tavoittaminen kutsutilaisuuksien avulla oli kuitenkin haasteellista. Tilaisuudet onnistuivat parhaiten valmennustaloilla, joissa asiakkaat olivat muutenkin paikalla.

Yhteistyökumppaneille toteutettiin kysely keväällä 2021 ja pyydettiin tietoa yhteistyön kokemuksista sekä kehittämisehdotuksia. Lisäksi TEOT:n järjestämiin työpajoihin ja tilaisuuksiin osallistuneille ammattilaisille tehtiin kyselyitä (Mentimeter). Toteutettiin myös kaksi asiakaskyselyä, johon saatiin myös hyvin vastauksia.

TEOT-hanke onnistui herättämään ammattilaisten ja johdon kiinnostuksen tekemällä osatyökykyisten palvelutarpeet ja palvelujen merkityksen näkyväksi. Työkykykoordinaattorikoulutus herätti kiinnostusta runsaasti ja asiakasohjaus työttömien terveystarkastuksiin lisääntyi. Hyvinvointialueelle muodostettiin uudeksi tehtäväalueeksi Työllistymistä ja osallisuutta tukevat palvelut, johon myös perustetaan uusia tehtäviä ja aihetta koskevia työryhmiä käynnistyi ja on jatkamassa työtä vuonna 2023.

Hankkeen viestintään olisi voitu panostaa enemmän, jotta työkyvyn tuen verkostoon olisi saatu lisää hankkeen ulkopuolisia asiakastapauksia; maalissyyskuussa 2022 tuli vain vähäisesti konsultaatiopyyntöjä muilta toimijoilta ja työkyvyn tuen verkostoon tuli hankkeen ulkopuolelta asiakascaseja vasta aivan viimeisillä kokoontumiskerroilla. Viestintä kuntalaisille oli haasteellista, koska arvioitiin ettei TEOTin resurssit riittäisi jos työkyvyn tuen palveluun voisi hakeutua suoraan ilman ohjaavaa tahoja. Tämän vuoksi hankkeesta ei oltu yhteydessä paikallislehteen Vantaan sanomiin, johon olisi muuten pyydetty tekemään juttu hankkeesta.

4. Ehdotukset jatkotoimenpiteiksi

4.1. Tärkeimmät opit

Työttömien ja muiden osatyökykyisten palvelut vaikuttavat kuuluvan kaikille ja toisaalta ei kenellekään. Työttömien ja muiden osatyökykyisten työkyvyn tuen monialaiselle arvioinnille on paljon tarvetta. Pelkästään terveystarpeisiin painottuva osaaminen ei vastaisi riittävästi osatyökykyisiä työssään kohtaavien ammattilaisten tuen tarpeita, joten työkyvyn arviointiin ja tukeen tarvitaan oma moniammatillinen arviointitiimi tai konsultaatioverkosto. Moniammatilliseen tiimiin ohjauksen ja konsultaatioiden saamisen pitää toimia riittävän matalalla kynnyksellä ja olla helposti saavutettavissa. Viestintää niiden mahdollisuudesta pitää tehdä laajasti ja säännöllisesti.

Työkykykoordinaattorin tehtävä vaatii laaja-alaista palvelujen tuntemusta ja tehtävän onnistunut hoitaminen vaatii riittävästi aikaa. Tästä syystä työkykykoordinaattorin tehtävää ei tule sisällyttää muun ammattilaisen työhön, vaan sen tulee olla oma tehtävänsä, jossa on tarkka työnkuva. Tehtävä voisi sisältää sekä asiantuntijatyötä ja osaamisen jakamista muille koulutusten ja konsultaatioiden kautta sekä asiakastyön koordinoimista ja asiakasvastaavana toimimista. Työkyvyn tuen palvelut ovat moninaisia ja tarvittava palvelukokonaisuus yksilölliseen tarpeeseen perustuva.

Työttömät työkykyhaasteiset ovat epätasa-arvoisessa asemassa työssä oleviin sekä moniin muihin asiakasryhmiin nähden. Tuettua työhönvalmennusta on Vantaalla tarjolla vain vammaisille ja kehitysvammaisille, joilta löytyy diagnoosi. Uusia resursseja ei ole hyväksytty perustettavaksi tätä palvelua tarjoavalle hyvinvointialueelle siirtyvälle yksikölle. Tuettua työhönvalmennusta tulisi tarjota niille työttömille, kehitysvammaisille ja vammaisille, joiden työllistymistä ja työssä pysymistä palvelun arvioidaan edistävän. Sosiaalisessa kuntoutuksessa ja kuntouttavassa työtoiminnassa on runsaasti asiakkaita, joiden jatkopolku katkeaa ja jotka voisivat tuetulla työhönvalmennuksella päästä etenemään kohti työelämää.

Jatkossakin tarvitaan asennevaikuttamista ja tiedon jakamista täsmätyökykyisten palkkaamiseen liittyvistä etuuksista ja palveluista. Sosiaalipalvelujen ja työllisyyspalvelujen tulisi jatkaa työnantajayhteistyön kehittämistä erityisryhmille yhdessä.

4.2. Mitä seuraavaksi

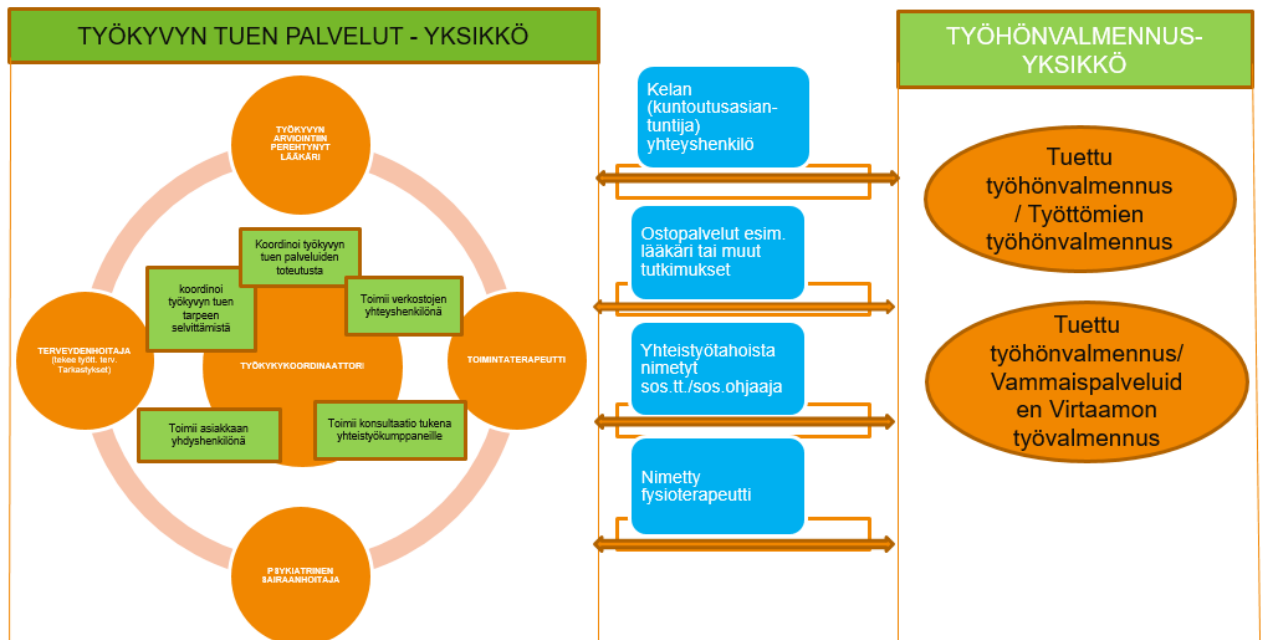
Tulisi perustaa vähintään sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalvelujen edustajista johto-/ohjaus- tai koordinaatioryhmä tämän palvelukokonaisuuden johtamiseen. Ryhmä asettaisi mm. yhteiset tavoitteet ja seuraisi niiden toteutumista.

Ehdotettu perustettavaksi Työkyvyn tuen palvelut yksikköä. Sosiaali- ja terveystarpeiden tulisi molempien kohdentaa tähän resursseja ja jakaa kustannukset, koska hyödytkin jakautuisivat molemmille. Yksikkö koordinoisi työttömien ja muiden osatyökykyisten monialaisen työkyvyn tuen arvioinnin jatkokehittämistä.

Yksikön palveluita olisivat mm. työkykykoordinaattorin palvelu työkyvyn tuen palvelua tarvitseville, tuki muille ammatillisille tiedon saannissa ja asiakkaan asioiden järjestämisessä, konsultaatiot ja konsultaatioverkoston ylläpito, sekä tietopankin ylläpito.

Ehdotettu perustettavaksi myös työhönvalmennusyksikköä, joka tarjoaisi työhönvalmennusta palvelutarpeen ja arvioitujen asiakashyötyjen, ei ainoastaan diagnoosin tai työttömyyden perusteella.

TULEVAISUUDEN TYÖKYVYN TUEN PALVELUT JA TUETTU TYÖLLISTYMISEN MALLI



Kuva 8: Tulevaisuuden työkyvyn tuen palvelut- ja Työhönvalmennusyksikkö

4.3. Riskien toteutuminen

Riski, että hankkeen aikaikkuna ei ole riittävä tavoitteiden saavuttamiseksi, toteutui osittain. Hankeaika, noin 1,5 vuotta, on ollut liian lyhyt asiakastyön vaikutusten arvioimiseksi. Valmistelevat toimet olisi ollut hyvät tehdä ennen hankkeen käynnistymistä. Hanke käynnistyi merkittävästi myöhässä suunnitellusta aikataulusta, kun projektipäällikkö pääsi aloittamaan vasta 1.3.2021. Koska mitään valmistelevia toimia ei ollut tehty ennen tätä (hankehenkilöstön tehtävän vaativuuden arviot ja tehtävänkuvat, sopimukset eri toimijatahojen työpanoksesta, toimitilat ja työvälit, asiakasohjaus, tietojärjestelmän alustat ja oikeudet), kului paljon aikaa, ennen kuin hankehenkilöstö sekä hankkeen asiakastyö saatiin käyntiin. Ensimmäiset hanketyöntekijät aloittivat touko-kesäkuun 2021 vaihteessa ja tietojärjestelmän kirjausalusta saatiin käyttöön kesäkuun lopussa. Asiakastyön pilotoitua ei ollut tarkoituksenmukaista aloittaa heinäkuussa ja osa hankehenkilöstöstä saatiin rekrytoitua elokuussa, joten työkyvyn tuen palvelun asiakastyö pääsi alkuun vasta syyskuun alussa ja tuettu työhönvalmennus joulukuun alussa. Asiakastyön pilotoinnille jäi käytännössä aikaa noin vuoden verran.

Riski muutokseen osallistuvien toimijoiden riittämättömästä osallistumisesta tai muutoksen mahdollistavan henkilöstön vaihtumisesta toteutui osittain. Hankkeen ohjausryhmässä oli alun perinkin vain kaksi sote-edustajaa ja niistä terveydenhuollon edustaja (Keravalta) putosi pois jossain vaiheessa. Sosiaalihuollon edustajan (Vantaalta) varajäsen osallistui muutaman kerran ohjausryhmään, mutta pääasiallisesti ohjausryhmän kokouksissa ei ollut mukana sote-palvelujen edustusta, vaikka TEOT-hankkeen tavoitteet ja toimenpiteet kohdentuivat pääosin palvelujen kehittämiseen osaksi tulevaisuuden sote-keskusta.

Hankkeen projektiryhmässä taas oli vahva sosiaali- ja terveydenhuollon johdon ja esihenkilöiden edustus, mutta puheenjohtaja vaihtui vuoden 2022 alussa ja muitakin vaihdoksia avainhenkilöissä tapahtui. Lisäksi syksyllä 2022 selvisi, että muutoksia tulisi myös tulevan hyvinvointialueen vastuuhenkilöihin. Avainhenkilöiden puuttumisella ja vaihtumisella on ollut vaikutusta osaamisyksikön vakinaistamiseen sekä TEOT:ssa kehitettyjen palvelujen ja toimintojen siltaamiseen.

Hankehenkilöstössä on ollut jonkin verran vaihtuvuutta, mutta sen vaikutuksia on pystytty tasapainottamaan mm. palkkaamalla lisäresursseiksi Keravalle oma työkykykoordinaattori ja työhönvalmentaja sekä huhtikuusta 2022 alkaen hankkeen loppuajaksi kaksi työhönvalmentajaa. Hankesuunnitelmassa ei ollut varattu erikseen resurssia asiantuntijatyöhön, vaikka kyseessä oli iso ja laaja hanke sekä erilaista raportointi- ja muuta asiantuntijatyötä poikkeuksellisen runsaasti. Tätä vajetta korjattiin kohdentamalla osa asiantuntijapalveluhankintoihin kohdennetusta budjetista palkkaamalla erityisasiantuntija (50%), puoliksi yhdessä Tulevaisuuden sote-keskus hankkeen kanssa, vuodeksi 2022.

Hankkeen viestinnässä epäonnistuttiin jossain määrin, eivätkä yhteistyötahot osanneet hyödyntää hankkeen tarjoamaa konsultatiivista tukea laajasti. Tieto ei ehkä saavuttanut riittävästi asiakastyötä tekevää sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalvelujen työntekijöitä. Hankkeessa tuotettua Työkyvyn tuen palvelujen sivustoa ja tietopankkia olisi kävijämäärien perusteella pitänyt markkinoida myös muulla tavoin kuin sähköisillä Uutiskirjeillä. Marraskuussa 2022 sivustoa ehdittiin onneksi markkinoida vielä Loppuseminaarissa sekä Aikuisten sosiaalipalvelujen yksiköiden kuukausikokouksessa.

5. Mistä materiaali löytyy

<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/tyokyvyn-tuen-tiimivantaa-kerava>

<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/asiakasvastaavamallivantaa-kerava>

<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/sosiaalihuollon-tyollistymista-tukeva-palvelupolkuvantaa-kerava>

<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/tyokyvyn-tuen-palvelukokonaisuusvantaa-kerava>

<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/laatukriteereihin-perustuva-tuetun-tyollistymisen-tyohonvalmennusvantaa-kerava>

Työkyvyn tuen palvelut <https://www.vantaa.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/tukea-arkeen/tyokyvyn-tuen-palvelut>

Osatyökykyisen työttömän asiakkaan palvelumanuaali

<https://www.vantaa.fi/sites/default/files/document/Palvelumanuaali.pdf>

Osatyökykyisen työttömän palvelumanuaali ammattilaisille

https://innokyla.fi/sites/default/files/2022-09/Vantaa-Kerava_Palvelumanuaali%20osaty%C3%B6kykyisen%20palvelupolusta.%20muokattu%20PDF.pdf

Videot:

Mitä sinun on hyvä tietää osatyökykyisyydestä <https://www.youtube.com/watch?v=VXQZXwHhMj8>

Kuinka tunnistaa ja kohdat osatyökykyinen perusterveydenhuollossa?

<https://www.youtube.com/watch?v=KvrVdf5XULE>

Kohtaa kyky https://www.youtube.com/watch?v=mgQSMiXYg_I

Yrittäjä - Kohtaa kyky: "Minä palkkaisin täsmätyökykyisen."
<https://www.youtube.com/watch?v=X5t7WJVr3Oo>

Yrittäjä - Kohtaa kyky: "Minä palkkaisin täsmätyökykyisen." Osa II
https://www.youtube.com/watch?v=KqgS_OfP9QQ

Yrittäjä -Kohtaa kyky: "Minä palkkaisin täsmätyökykyisen." Osa III
<https://www.youtube.com/watch?v=7NplABISZNs>

6. Loppusanat

Hankkeisiin ja kehittämiseen tunnetusti kuuluu erilaiset haasteet, kokeilut ja kaatumiset – toisaalta ne myös mahdollistavat uudelleen yrittämisen, kokeilut ja asioiden kehittymisen. Ilman epäonnistumista ei voi onnistua.

Yhtenä tärkeänä saavutuksena voisi pitää aikaansaatua asennemuutosta, jonka avulla saatiin herätettyä yleinen mielenkiinto työttömyyteen liittyviin haasteisiin. Verkostoitumisen, tiedon jakamisen ja yhteistyön merkityksellisyyden ymmärrys siitä, että jokaisella toimijalla on yhtä tärkeä rooli asiakkaan palvelupolun onnistumisessa, kasvoi hankkeen edetessä. Asennemuutoksen ja ymmärryksen kasvamisen avainasemassa ovat hankkeen osaavat ammattilaiset. Kiitokset kuuluvat myös kaikille yhteistyökumppaneille, jotka mahdollistivat muutoksen antamalla oman tärkeän panoksensa kehittämistyölle.

TEOT-hanke nosti esiin työkyvyn ja osatyökyvyn teemat ja osaltaan myötävaikuttanut hyvinvointialueen palvelujen organisoitiin niin, että työllisyyttä ja osallisuutta tukevat palvelut on koottu saman tehtäväalueen alle. Hankkeessa kehitetyt ja saavutetut osa-alueet jatkuvat työllisyyttä tukevien palvelujen kehittämisessä.