

# Liite 3. Perusraportti Espoon työkykyhanke: henkilöstökysely

Vastaajien kokonaismäärä: 43

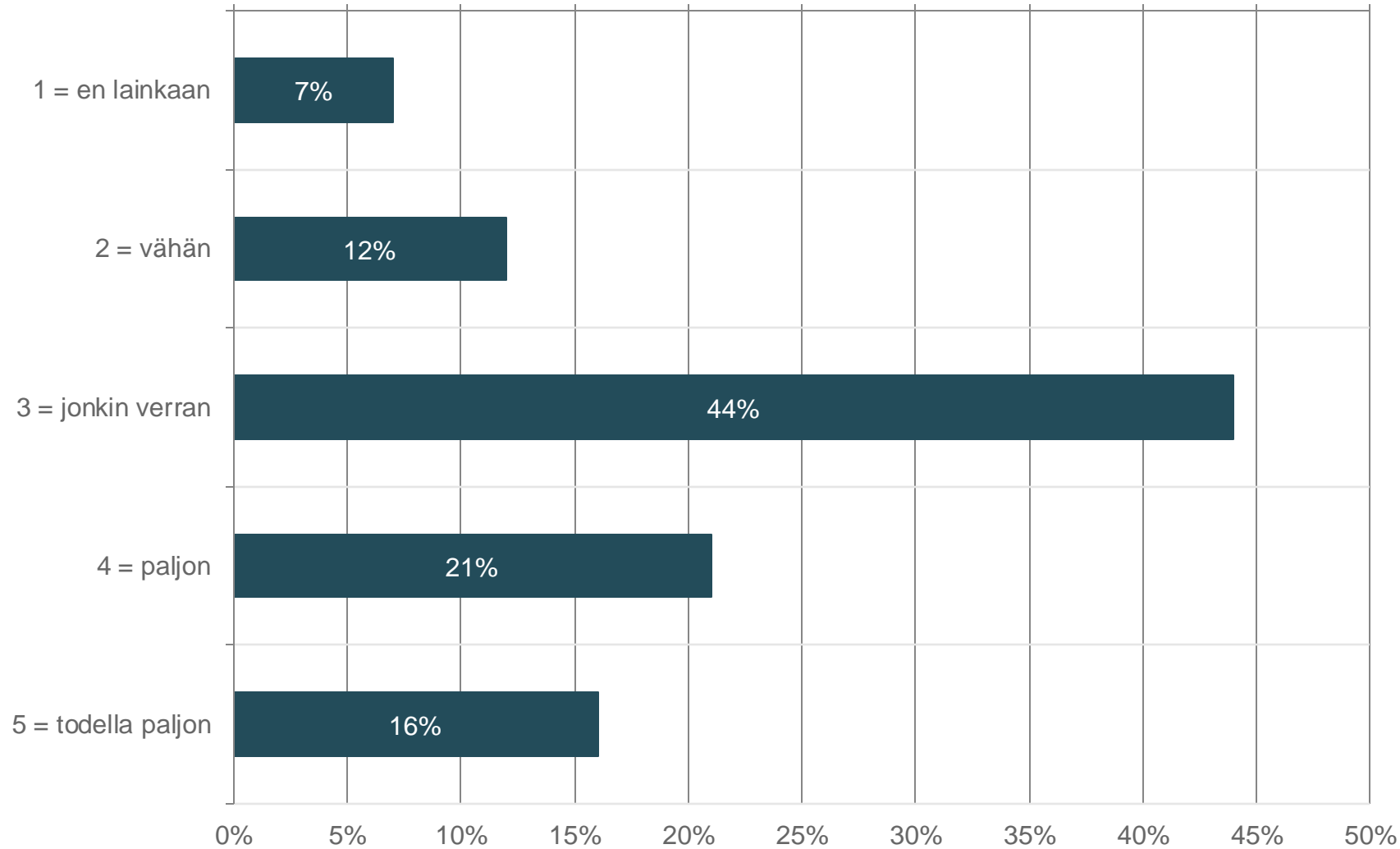
# 1. Mitä yksikköä edustat?

Vastaaajien määrä: 43

	n	Prosentti
Terveyspalvelut	7	16,3%
Sosiaalipalvelut	15	34,9%
Työllisyyspalvelut	21	48,8%
Muu	0	0,0%

## 2. Oletko kohdannut haasteita asiakkaiden työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisessa? Valitse sopivin vaihtoehto:

Vastaajien määrä: 43



# Mikäli olet kohdannut haasteita työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisessa, mistä ne ovat johtuneet? Vastaajien määrä: 35

## Poimintoja työllisyyspalvelujen vastauksista (N 18):

"Asiakas ei tunnista omaa tilannettaan haastavaksi tai vaikeaksi eikä kykene sitä avaamaan / verbalisoimaan koska haastavalle tilanteelle ei ole aina sanoja/käsitteitä. Äidinkieli on muu kuin suomi tai/ja kulttuuritausta kuin lähtömaan."

"Kielimuuri, kulttuuri ja käsityserot. Motivaatioon liittyvät kysymykset; onko motivaation puute tai motivoinnin vaikeus riittävä peruste työkyvyn arviointiin? Voiko taustalla olla terveydellisiä perusteita ja tekijöitä? Entä jos ne eivät tule esille työkyvyn arvioinnissa? Mihin asiakkaita jotka kokevat itsensä työkyvyttömmiksi, mutta sairaudet eivät ole "riittäneet" eläkkeeseen voisi ohjata seuraavaksi?"

"Lyhyessä ajassa ei asia aina tule ilmi vaan vasta 2-3 tapaamisella."

"Kun asiakasta kohtaa säännöllisesti, alkaa kokonaistilanne avautua. Usein tarvitaan lääkärinlausunto tai huomiot koulusta tai sosiaalityöstä avuksi."

## Poimintoja sosiaalipalvelujen vastauksista (N 14):

"Asiakkaita tutkii monta lääkäriä, jotka eivät keskustele keskenään."

"En yksinkertaisesti tiedä mihin ohjaan tällaisia asiakkaita tai ketä konsultoisin. Minulla on paljon asiakkaita, jotka sanoo, etteivät ole työkykyisiä. Olen sitten konsultoinut meidän yksikön sairaanhoitajia, mutta syvempi ymmärrys ainakin itseltä näistä palveluista puuttuu. "

"En tiedä minne ohjata asiakas muualle kuin lääkärille."

"Vaikea saada terveystietoja sekä yleisesti että oppimisvaikeuksien ja työkyvyn arviointiin. Koulut eivät ota vastuuta oppimisvaikeuksien tunnistamisesta."

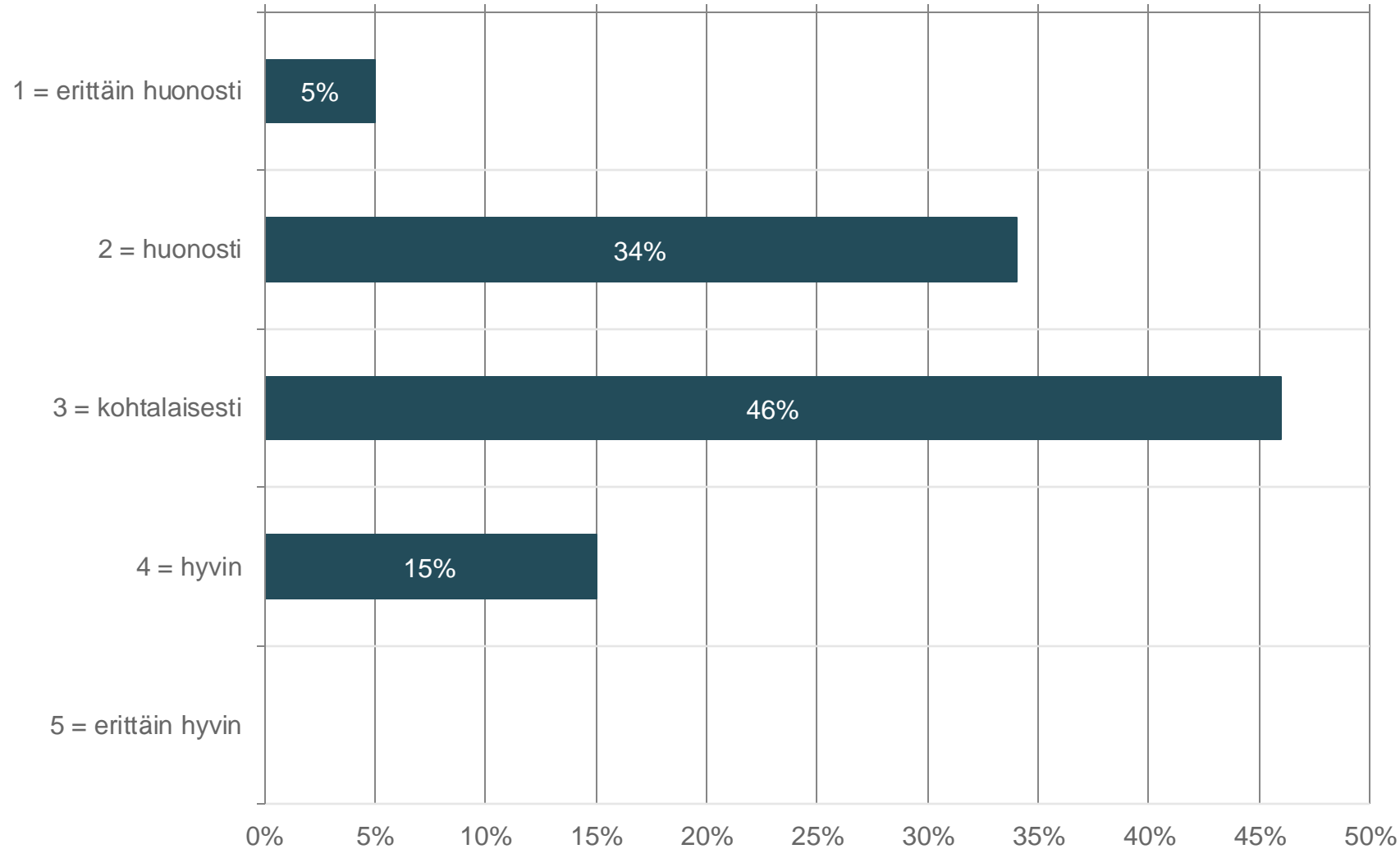
"Espoosta on aiemmin puuttunut "eläkeselvittelyn" ja työkyvyn arvioinnin taho."

## Poimintoja terveystieteiden vastauksista (N 3):

"Ei ole osaamista tarpeeksi. En tapaa potilasta tarpeeksi usein/pitkään, jolloin kokonaiskuvan saaminen potilaan tilanteesta hankaloituu"

### 3. Miten hyvin asiakkaille pystytään mielestäsi tarjoamaan heidän yksilöllisten tarpeidensa mukaiset palvelut? Valitse sopivin vaihtoehto:

Vastaajien määrä: 41



# Millaisena koet konsultaatiomahdollisuudet asiakastyöhösi liittyen? Onko tietoa ja tukea saatavilla tarvittaessa?

## Poimintoja työllisyyspalvelujen vastauksista (N 18):

"Konsultaatiotukea olisi hyvä saada nopeammin ja matalalla kynnyksellä. Mm. Tietoturvasyistä konsultoiminen on nykyään usein hidasta ja kankeaa."

"Työkykytiimistä on aina vastattu kun on lähettänyt sinne kyselyä asiakastapauksiin liittyen."

"Konsultaatiota tarvitsee juuri niin harvoin, että tahon josta sitä saa ehtii unohtaa välissä."

"Selkeä tietopankki, jossa olisi ohjeet yhdessä paikassa olisi kyllä tervetullut. Yleisesti olisi hienoa panostaa työntekijöiden tietopohjaan eri palveluista. Joidenkin palvelujen kuvaukset ovat hyvin suppeita."

"Olisi hyvä, jos olisi enemmän palveluja kotoajalla oleville. Nyt moni asia tyssää siihen, ettei kotoajalla olevaa asiakasta voi ohjata tiettyyn palveluun, erityisesti kuntouttavaan toimintaan liittyvät palvelut."

## Poimintoja sosiaalipalvelujen vastauksista (N 14):

"Ei ole. Olen ollut kaupungilla sosiaalityöntekijänä jo kolme vuotta ja en edes tiedä, mikä on työkykyä tukeva palvelu nimeno maan Espoossa ja miten sinne saisi yhteyden ja ohjattua asiakkaita. Tieto näistä olisi tosi tärkeää."

"Ketä voisın konsultoida? "

"Tietoa ja tukea on saatavissa nopeasti ja helposti varsinkin lomakausien ulkopuolella. "

"Hyvät konsultaatiomahdollisuudet. "

## Poimintoja terveystieteiden palvelujen vastauksista (N 6):

"Kyllä"

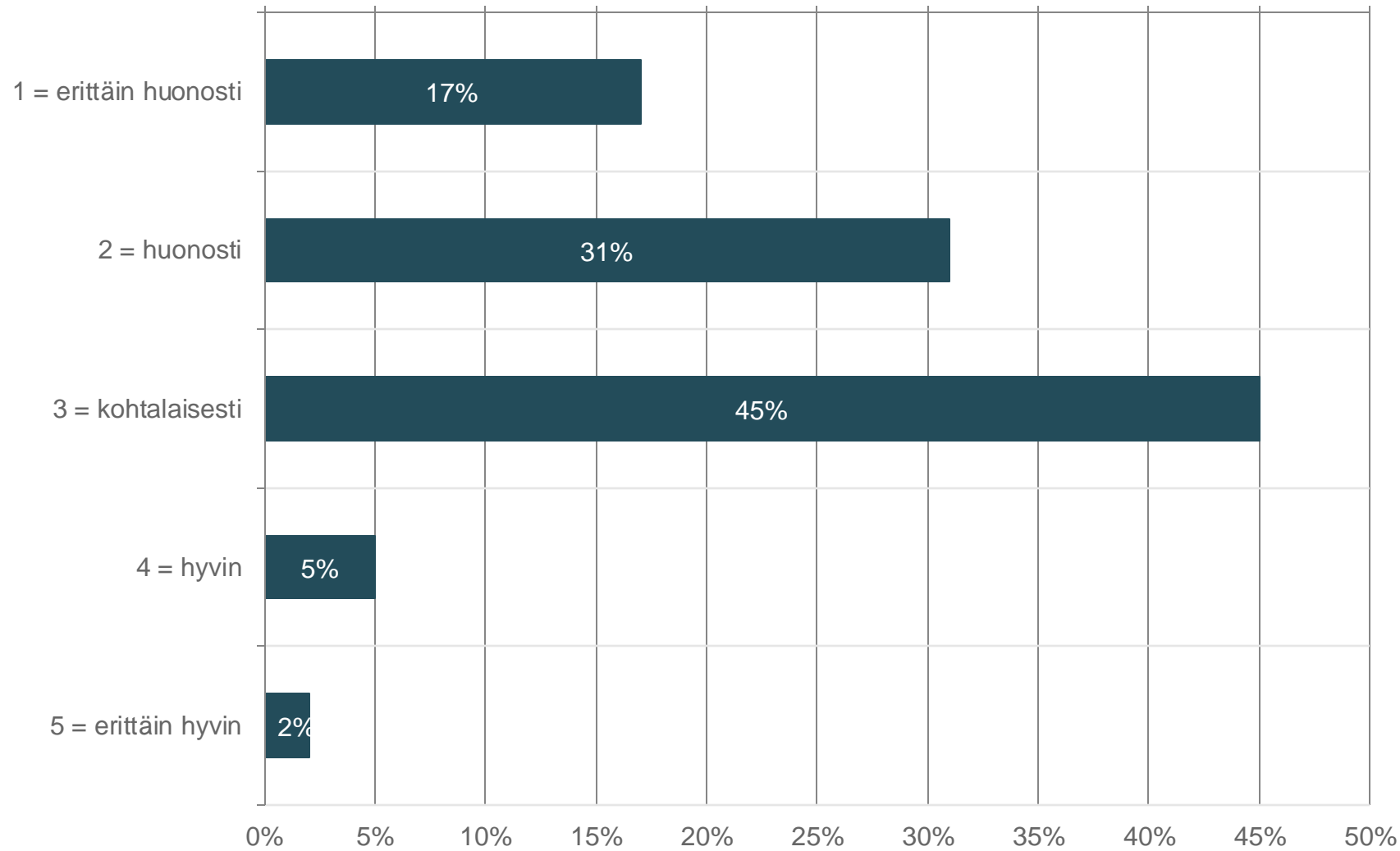
"Työkykyasioissa ei ole selkeää konsultaatiopolkua",

"Ei ole. Tarvetta lääkärin konsultaatiotuelle erityisesti pitkäaikaistyöttömien työkyvyn arvioinnissa. Lisäksi potilaat tulevat usein lääkärin vastaanotolle ilman mitään ennakkotietoja tai käsitystä esim. mitä todistusta tarvitsevat."

"En tiedä ketä voin konsultoida Espoossa työkykyasioihin liittyen, olisi hienoa, jos konsultaatiokanavasta informoitaisiin, jotta voisi todella tehdä yhteistyötä "

#### 4. Miten hyvin asiakasta koskeva tieto mielestäsi kulkee työkyvyn tuen verkoston ammattilaisten välillä? Valitse sopivin vaihtoehto:

Vastaajien määrä: 42



# Mikäli vastauksesi edelliseen kysymykseen oli jokin kohdista 1-3, mistä tämä johtuu ja missä olisi parannettavaa?

## Poimintoja työllisyyspalvelujen vastauksista (N 17):

"Monet asiakkaat tarvitsisivat tukea saadakseen hoidettua terv.huollon selvitykset ja hoidot. He tarvitsisivat seurantaa ja rinnallakulkemista. Joskus esim. maahanmuuttaja-asiakkaalle on saattanut jäädä epäselväksi miten hänen tulisi toimia ja hän ei esimerkiksi osaa tai ymmärrä varata jatkoaikaa lääkärille tai vaikka fysioterapeutille tms. Kelan kuntoutukset jäävät varmaankin samasta syystä alikäytölle."

"Jos asiakas kokee itsensä edelleen työkyvyttömäksi, mutta työkyvyn arvio ei ole katsonut asiakkaan työkyvyssä olevan vikaa, niin mihin asiakas ohjattaisiin seuraavaksi? Jos asiakkaalla on esim. pitkittyneet mt- tai päihdeongelmat, niin ennen hoidon aloitusta asiakasta on tosi vaikea kannustaa työnhakuun tai muihin palveluihin. Jokin välipalvelu tarvitaan tähän."

"Terveydelliset ja kielelliset haasteet yhdistyvät ainakin omien asiakkaitteni kohdalla usein."

"Nuorille pitäisi olla monipuolisempia palveluja esim. kuntouttavassa työtoiminnassa. Yhteistyötä kaupungin eri yksiköiden välillä (mm. liikunta ja kulttuuri) pitäisi kehittää. "

## Poimintoja sosiaalipalvelujen vastauksista (N 14):

"Ehkä resurssikysymys, pitäisi olla enemmän aikaa asiakkaille ja niin että asiat saisi nopeammin eteenpäin." "Ei saa vastaanottoaikoja." "Aika."

"Toivoisin enemmän kohdennettuja palveluita erityisen tuen tarpeen asiakkaille sekä panostuksia mielenterveystyöhön, joka tukee asiakkaiden työkyvyn parantumista."

"Palvelut eivät välttämättä ole riittävän monialaisia, ja siten asiakas joutuu hyppäämään palvelusta toiseen."

## Poimintoja terveyspalvelujen vastauksista (N 6):

"Työttömien ja vajaakuntoisten ongelmat ovat monimutkaisia ja pitkäaikaisia, ja usein terveydenhuollolla on niihin melko vähän annettavaa. Tarvittaisiin parempaa tietoa toimijoista, jotka voisivat työkykyä tukea, sosiaalista tukea, yhteistyötä."

"Resurssipula, ei ole riittävästi lääkäreitä eikä hoitajia"



#### 4. Miten hyvin asiakasta koskeva tieto mielestäsi kulkee työkyvyn tuen verkoston ammattilaisten välillä? Valitse sopivin vaihtoehto:

Vastaajien määrä: 42

	n	Prosentti
1 = erittäin huonosti	7	16,7%
2 = huonosti	13	30,9%
3 = kohtalaisesti	19	45,2%
4 = hyvin	2	4,8%
5 = erittäin hyvin	1	2,4%

# Toimiiko yhteistyö työkyvyn tuen verkoston ammattilaisten kesken siten, että se mahdollistaa selkeän palvelupolun ja ehjän palvelukokemuksen asiakkaalle? Jos ei, miten yhteistyötä voisi parantaa?

## Poimintoja työllisyyspalvelujen vastauksista (N 16):

- "Työkykytiimin työntekijät lähettävät osassa tapauksista omavalmentajalle tiivistelmän käynnillä esille tulleista asioista ja onko asiakkaalle tehty jatkoa varten suunnitelmaa, mutta välillä ei. Olisi hyvä saada aina omavalmentajalle asti tietoa senhetkisestä asiakkaan tilanteesta."
- "Ei juurikaan. Joskus palaute on parilla lauseella, toisinaan ristiriitainenkin. Selkeämmät jatkosuunnitelmat, selkeämpi ohje mihin asiakas kannattaa ohjata; esim. Tulisi hakea ammatilliseen kuntoutukseen, tai x/y/z -palveluun."
- " Myös työkykyiseksi toteamisella on arvoa, ei ainoastaan osatyökykyisten tai työkyvyttömiä työkyvyn arvioilla."
- "Asiakkaina on huomattava määrä luku- ja kirjoitustaidottomia, sekä tietotekniikkaa osaamattomia ihmisiä."
- "Itselleni on hieman epäselvää asiakkaan lähtötilanteen vaikutus ohjattavaan palveluun. Tämä koskee etenkin asiakkaan akuuttia päihdeongelmaa."
- "Toivoisin siis erityisesti maahanmuuttajatyöhön selkeitä palvelupolkuja ja enemmän mahdollisuuksia, esim. kuntouttavaa toimintaa kotoaikaisille. Nyt joutuu välillä ihmettelemään, miten apua tarvitsevan asiakkaan saa ohjattua hänen tarvitsemaansa suuntaan. Voisiko olla jotain verkostoryhmää maahanmuuttajien kanssa työskentelevien ja työkykyasiantuntijoiden välillä, jotta saataisiin yhteyshenkilöt kullekin toimijalle?"

## Poimintoja sosiaalipalvelujen vastauksista (N 12):

- "Asiakkaan suostumus tietojen vaihtoon pitäisi olla heti alussa joka palvelussa."
- "Jonkinlainen konsultaatiomahdollisuus sosiaalityöntekijöille työkyvyn tuen verkostoon olisi erittäin hyvä. Meillä on kuitenkin asiakkuudessa paljon sellaisia, jotka hyötyisivät tällaisesta palvelusta ja konsultaatiosta."
- "Työkyvyn tuen verkosto on itselleni Maahanmuuttajapalveluiden sosiaaliohjaajana täysin vieras asia."
- "Toimii joten kuten. Yhteistyötä tulisi tehdä enemmän ja asiakasta pitäisi tavata verkostossa säännöllisesti. Nyt se on enemmänkin kertaluontoista."

## Poimintoja terveyspalvelujen vastauksista (N 6):

- "En tiedä mitään verkostoa olevan."
- "Terv asemalla huonosti tietoa mitkä jatkotoimenpiteet mahdolliset Leppävaaran yksikön kautta- tai mahd. TE- toimistossa/ Leppävaara Liven kautta."
- "Ei. Lääkärin vastaanotolleni tulee työkykyarvioon potilas, josta näen sairaanhoitajan tekstin. Lääketieteellinen jatkohoito onnistuu, mutta palvelupolku sosiaalisten ja muiden palvelujen, kuntoutusten ja tukimuotojen suhteen on rikkonainen ja epäselvä ja potilaan omalle vastuulle jää liikaa."

# Koonti vieraskielisten palveluihin liittyvistä huomioista

## Poimintoja työllisyyspalvelujen vastauksista:

”Asiakas ei tunnista omaa tilannettaan haastavaksi tai vaikeaksi eikä kykene sitä avaamaan / verbalisoimaan koska haastavalle tilanteelle ei ole aina sanoja/käsitteitä. Äidinkieli on muu kuin suomi tai/ja kulttuuritausta kuin lähtömaan.”

”Olisi hyvä, jos olisi enemmän palveluja kotoajalla oleville. Nyt moni asia tyssää siihen, ettei kotoajalla olevaa asiakasta voi ohjata tiettyyn palveluun, erityisesti kuntouttavaan toimintaan liittyvät palvelut.”

”Monet asiakkaat tarvitsisivat tukea saadakseen hoidettua terv.huollon selvitykset ja hoidot. He tarvitsisivat seurantaa ja rinnallakulkemista. Joskus esim. maahanmuuttaja-asiakkaalle on saattanut jäädä epäselväksi miten hänen tulisi toimia ja hän ei esimerkiksi osaa tai ymmärrä varata jatkoaikaa lääkärille tai vaikka fysioterapeutille tms. Kelan kuntoutukset jäävät varmaankin samasta syystä alikäytölle.”

”Asiakkaina on huomattava määrä luku- ja kirjoitustaidottomia, sekä tietotekniikkaa osaamattomia ihmisiä.”

”Toivoisin siis erityisesti maahanmuuttajatyöhön selkeitä palvelupolkuja ja enemmän mahdollisuuksia, esim. kuntouttavaa toimintaa kotoaikaisille. Nyt joutuu välillä ihmettelemään, miten apua tarvitsevan asiakkaan saa ohjattua hänen tarvitsemaansa suuntaan. Voisiko olla jotain verkostoryhmää maahanmuuttajien kanssa työskentelevien ja työkykyasiantuntijoiden välillä, jotta saataisiin yhteyshenkilöt kullekin toimijalle?”

## Poimintoja sosiaalipalvelujen vastauksista:

”Työkyvyn tuen verkosto on itselleni Maahanmuuttajapalveluiden sosiaaliohjaajana täysin vieras asia.”