

Työkyvyn tuen palvelupolut

Tuetusti työhön ja osallisuuteen Päijät-Hämeessä



Työkykyohjelma

Tuetusti työhön ja osallisuuteen Päijät- Hämeessä

Kehittämisen polku



Työkykyohjelma

Palvelupolkukuvausten taustaa

Työkyvyn tuen palvelukokonaisuudessa on kehitetty ja kuvattu kaksi erilaista esimerkkiä asiakkaan palvelupoluista:

- ❖ Työkyvyn tuen asiakas ”Arin” polku kuvaa asiakkaan ohjautumista kuntakokeilun kautta työkykykoordinaattorille jonka kokoamassa moniammatillisessa asiantuntijaryhmän palaverissa todetaan kuntoutuksen tarve työkykyisyyden vahvistamiseksi.
- ❖ Sote-keskuksen asiakkaan ”Maijan” polku kuvaa sote-keskuksessa todetun työkyvyn tuen tarpeen kartoittamista ja vahvistamista työkykykoordinaattorin tuella.

Polkuihin on kuvattu hankkeessa pilotoitu työkykykoordinaattoripalvelu.

Työkykykoordinaattori-palvelupilotin istuttaminen palvelupolkukuvauksiin

- Hankkeessa toteutettua työkykykoordinaattori-palvelua on kuvattu palvelupolkujen vaiheissa. Pilotointi on edelleen käynnissä, mutta palvelun jatkosta ei ole varmuutta. Työkykykoordinaattorin toimintaa ja työtehtäviä palvelupolulla on kuvattu idealamppumerkillä sen erottamiseksi muista työkyvyn tuen toiminnoista.
- Myös moniammatillisen asiantuntijaverkoston kokoaminen ja merkitys on nostettu esille asiakkaan polulla.
- Työkykykoordinaattorin rooli on tärkeä palvelupolun selkiyttämisessä ja sujuvoittamisessa, oikeisiin palveluihin oikea-aikaisessa ohjautumisessa ja moniammatillisen asiantuntijaverkoston kokoamisessa ja koordinoinnissa.

Palvelupolkujen kehittämistyö

Tarve työkyvyn asiakkaiden palvelupolkujen sujuvoittamiseksi on noussut esiin monissa hankkeen vaiheissa ja toimenpiteissä. Palvelupolkutyöskentely on aloitettu nykytilan kartoituksella ja asiakasprofiilien kuvauksilla.

Työkykykoordinaattori-palvelupilotissa on tunnistettu ja kerätty palautetta verkostokumppaneiden ja käyttäjäasiakkaiden tarpeista. Työkyvyn tuen asiakkaiden palvelupolkuja on kartoitettu erilaisissa ammattilaisia ja asiakkaita osallistaneissa työpajoissa.

Palvelupolkujen työstämisessä ovat olleet tiiviisti mukana hankkeen osatoteuttajat, Padasjoen kunta ja LAB-ammattikorkeakoulu sekä useita muita yhteistyötahoja, kuten Hollolan työllisyyden kuntakokeilu, Kela, TE-palvelut, TulSoTe-hanke ja TYP.

Palvelupolkujen kehittämistyö

Työkykykoordinaattori-palvelupilotista on kerätty mielipiteitä järjestökumppaneilta Lahden palvelutorilla ja sote-ammattilaisilta ja asiakkailta Hollolan sotekeskuksessa järjestetyissä Kahvia ja kehittämisisideoita-tilaisuuksissa.

Työkykykoordinaattori-palvelupilotin asiakkailta on kerätty palautetta puhelimitse henkilökohtaisin teemahaastatteluin. Viisi asiakasta haastatteltiin ja he ovat kokeneet hyötynensä työkykykoordinaattorin palvelusta.

Palvelupolkuja on jatkotyöstetty ja kehitetty palautteen pohjalta. Palvelupolkukuvauksilla tehdään näkyväksi työkykykoordinaattorin roolia asiakkaan palvelun sujuvassa ja tuloksellisessa koordinoinnissa ammattilaisten verkostossa.

- Palvelupolkukuvauksia ja kehittämistyössä kerättyä asiakasymmärrystä on hyödynnetty työkyvyn tuen palvelukokonaisuuden ja verkostotyön suunnittelussa ja toteuttamisessa.
- Palvelupolkukuvauksia voidaan jatkossa käyttää ammattilaisten ja asiakkaiden välisessä vuorovaikutuksessa visualisoivana työkaluna.
- Toimenpiteiden aikana on huomattu, että palvelupolkukuvauksia tulisi olla erilaisia eri tarkoituksiin ja eri kohderyhmien käyttöön.
 - Palvelupolkukuvaus voisi toimia myös asiakkaan henkilökohtaisesti täytettävänä versiona kuvaamassa hänen omaa polkuaan ja tuomaan siihen konkretiaa.