

Podcast: **Digitaaliset ratkaisut mahdollistavat sujuvan palvelupolun**

**Linkki Podcastiin, joka on litteroituna alla:**

<https://soundcloud.com/user-841203804/digitaaliset-ratkaisut-mahdollistavat-sujuvan-palvelupolun?in=user-841203804/sets/tyoekyvyn-palvelupolku>

Lehtinen: Minkälaisia digitaalisia ratkaisuja on tarjolla ammattilaisille, jotka tukevat osatyökykyisten työllistymistä? Jotta asiakkaan palvelupolku olisi sujuva, ammattilaisen pitää ymmärtää sekä asiakkaan palvelutarpeita että alueensa palvelutarjontaa. Tärkeää on myös ammattilaisten roolien ymmärtäminen. Hallituksen kärkihankkeen Osatyökykyisille tie työelämään digikummi erityisasiantuntija Jukka Lähesmaa Sosiaali- ja terveysministeriöstä kannustaa ammattilaisia hyödyntämään sähköisiä ratkaisuja. Haastattelijana tuottaja Satu Lehtinen Työterveyslaitoksesta.

Erityisasiantuntija Jukka Lähesmaa, olet osatyökykyisille tie työelämään hankkeen digikummi. Mitä tekee digikummi ministeriössä?

Lähesmaa: Meillä on ministeriössä vastuulla viisi näistä hallituksen kärkihankkeista ja kussakin kärkihankkeessa kehitetään toimintamalleja eri palveluitten kehittämiseen ja palveluihin asiakkaille. Niissä kaikissa on aika tärkeässä roolissa myös digitaaliset ratkaisut sekä asiakkaille että ammattilaisille. Ja digikummi on sitten ministeriössä se apulainen, joka auttaa pohtimaan nimenomaan näitten digitaalisten palveluitten kehittämistä.

Lehtinen: Ajatellaan, että minä olen ammattilainen ja minusta tuntuu, että nämä digitaaliset ratkaisut tulee nyt lähinnä teettämään minulle lisätyötä ja sekoittamaan tätä pakkaa entisestään. Ja työtähän on ihan tarpeeksi, niin millä minun pääni nyt käännetään?

Lähesmaa: Valitettavasti joskushan näin on käynytkin, että varmaan et ole ihan väärässäkään siinä. Mutta ajatushan on kuitenkin se, että ne digitaaliset palvelut on työtä helpottavia asioita. Niistä löytyy helposti se tieto, mitä minä tarvitsen siinä työssäni, sekä siitä asiakkaasta, jota minä palvelen, että niistä työprosesseista ja tarjottavista palveluista niille asiakkaille ja näin pois päin. Ja ne palvelut on vielä sillä tavalla helppokäyttöisiä minulle, että se on sujuvaa ja helpottaa sitä minun työtäni.

Lehtinen: Kun nyt lähdetään sitten miettimään asiakkaalle polkua työelämään, niin asiakkaalle tehdään tällainen asiakassuunnitelma. Jukka Lähesmaa, ihan lyhyesti, mikä on asiakassuunnitelma ja kenelle se on tarkoitettu?

Lähesmaa: No, sehän on tarkoitettu nimenomaan sille osatyökykyiselle henkilölle, joka miettii sekä oman osaamisensa, terveytensä, tulevaisuuden haaveensa näkökulmasta että minkälaista työtä minä tulevaisuudessa tekisin ja minkälaiseen työhön minä kykenen. Ja hänelle tehdään nimenomaan se asiakassuunnitelma näistä kaikista näkökulmista. Miten minun täytyy osaamistani kehittää? Onko jotain esim. kuntoutus- tai muita terveydenhoitoon

liittyviä asioita, mitä pitää huomioida, jolla minä pääsen kehittymään nykyisessä työssäni tai johonkin uuteen työhön.

- Lehtinen: Jotta asiakkaan palvelupolku olisi sujuva, niin asiakassuunnitelmia tekevien pitää ymmärtää niitä asiakkaan palvelutarpeita. Sitten pitää ymmärtää palvelutarjontaa ja vielä pitäisi ymmärtää eri ammattilaisten roolia tässä kuviossa. Miten nämä nykyiset sähköiset tietojärjestelmät sitten auttaa tässä?
- Lähesmaa: Onneksi meillä on jo tänä päivänäkin muutamia ihan hyviä palveluita tarjota tähän. Meillä on tällainen Tie työelämään Osku -portaali, josta ammattilaiset voi ylipäättään katsoa, minkälaisia tukimuotoja tai palveluita on käytettävissä ja minkälaisia ne prosessit on, millä sitä asiakasta voidaan auttaa. Sitten meillä on esim. tällainen Kykyviisari, digitaalinen palvelu, joka on muuten Työterveyslaitoksen hieno palvelu, jonka avulla asiakas voi testata sitä omaa työkykyään ja toimintakykyään. Sitä myös ammattilainen voi käyttää hyödykseen, kun arvioi sitä tilannetta. Ja sitten meillä on jonkun verran tällaisia työvälineitä, digitaalisia työvälineitä, joihin voidaan kirjata niitä erilaisia asiakassuunnitelmia ja niitä seurata. Mutta tässä ongelmana on se, että nämä on kovin erillisiä tietojärjestelmiä, ne ei pelaa yhteen. Meillä ei ole sellaista välinettä, jolla voitaisi tehdä asiakassuunnitelma, jossa voitaisiin sekä terveyden että työllistymisen näkökulmasta tehdä yhteinen suunnitelma.
- Lehtinen: Jos nyt ajatellaan ammattilaisen näkökulmasta, niin saako hän tarpeeksi tietoa asiakkaan tavoitteista sen suunnitelman pohjaksi?
- Lähesmaa: Se riippuu aika paljon siitä vuorovaikutustilanteesta sen asiakkaan kanssa. Ja siitä, että miten aktiivisesti hän itse lähtee muilta ammattilaisilta sitten tietoa keräämään. Ja tässä on nyt nimenomaan se, että ne tilanteet vaihtelee kovasti ja sitä varten koetettaisiin kehittää näitä uusia digitaalisia palveluita, jolloin se tieto olisi aika tavalla yhdenmukaisesti sekä siitä asiakkaasta että niitten muitten viranomaisten tai auttavien tahojen puolelta käytettävissä.
- Lehtinen: Mainitsitkin, että näitä asiakassuunnitelmapohjia on olemassa jo monenlaisiin tarpeisiin. Erityisasiantuntija Jukka Lähesmaa, olemmeko me keskellä tällaista suunnitelmaviidakkoa? Onko olemassa yhtä lomaketta tai yhtä sähköistä sovellusta, johon asiakkaan koko polku voitaisiin suunnitella, eli eri palveluiden yhteinen suunnitelma?
- Lähesmaa: Tähän on helppo vastata, eli ei ole olemassa sitä yhtä välinettä. Ja tämä on nyt nimenomaan määrättyllä tavalla se ongelma, joka todettiin tässä OTE-kärkihankkeessa, kun suunniteltiin digitaalisten palveluitten tavoitetilaa. Nyt on viidakko niitä eri suunnitelmia ja olisi selkeästikin tarvetta siihen, että ammattilaisella ja sillä asiakasta auttavalla koordinoivalla taholla olisi tällainen yksi väline, jossa olisi se kokonaisvaltainen näkemys siitä asiakkaan tilanteesta ja sitä etenemistä voisi seurata myös sen kautta.
- Lehtinen: Eli minun seuraavaan kysymykseeni, pitäisikö sellainen suunnitelma olla, on helppo vastata.

- Lähesmaa: Niin, kyllä digikummin näkökulmasta. Ja kuvittelisin, että myös niitten asiantuntijoiden, jotka tässä on tähän työhön osallistunut ja käytännössä sitä työtä tekee, niin kyllä pitäisi olla.
- Lehtinen: Kun asiakkaalle on sitten tehty tällainen suunnitelma, niin suunnittelijan vastuulla on kertoa siitä näille muille mukana oleville tahoille. Miten nämä tietojärjestelmät auttaa tässä, mahdollistaako meidän nykyinen lainsäädäntö näiden tietojen välittämisen?
- Lähesmaa: Se on iso kysymys. Osittain mahdollistaa, osittain ei. Meillä on aika moneen eri lakiin kirjattu ikään kuin pistemäisiä rajoituksia siitä, että millä tavalla niitä tietoja voi käyttää. Ja sehän on tietysti hyvä tavoitekin ollut tässä lainsäätäjällä, että ei niitä minun henkilökohtaisia tietojani lähdetä levittelemään ihan joka puolelle. Mutta nyt jos me ajattelemme tällaista yhteistä suunnitelmaa, niin meidän pitäisi sitä kokonaisuutta, sitä lainsäädäntökokonaisuutta miettiä myös vähän uudella tavalla, että minun omalla suostumuksella niitä tietoja, joita ne eri tahot pystyisivät siitä yhteisestä suunnitelmasta, tai tarvitsee siitä yhteisestä suunnitelmasta, pystytään käyttämään. Edelleenkin ei ole millään tavalla järkevää, että jokainen siinä asiakasta auttamassa mukana oleva taho saisi kaikki tiedot.
- Lehtinen: Nämä digitaaliset palvelut herättää varmaan jonkun verran huolta juuri tästä näkökulmasta. Niin kuka sen asiakastiedon sitten omistaa? Ja mistä tämä asiakas päättää itse? Mitä sitten rekisterin pitäjä omistaa?
- Lähesmaa: No, kun puhutaan tällaisista henkilökohtaisista tiedoista, niin ehkä se omistajuuden termikin on vähän harhaan johtava, kuinka niitä nyt omistetaan. Mutta mehän halutaan ajatella sillä tavalla, että kyllä se asiakas omat tietonsa omistaa ja viime kädessä hän vastaa siitä, että kenelle niitä tietoja luovutetaan. Mutta sitten meillä on tietysti lainsäädännössä sellaisia mahdollisuuksia, että kun sitä tietoa nyt ehdottomasti tarvitaan, niin sitten on kirjattu lainsäädäntöön, että sitä on mahdollista saada. Ja sitä sitten talletetaan näihin erilaisiin rekistereihin, että tarvittavat tahot pystyy niitä käyttämään, kun he niitä tarvitsevat. Mutta se asiakkaan rooli ja asiakkaan omistajuus niihin omiin tietoihin on kuitenkin hyvin tärkeä periaate.
- Lehtinen: Osatyökykyisille tie työelämään -hankkeen digikummi, erityisasiantuntija Jukka Lähesmaa, kurkistetaan lopuksi tulevaisuuteen. Millainen visio yhteisestä asiakassuunnitelmasta ministeriössä on?
- Lähesmaa: Se varmaan osittain tuli jo selkeäksikin tuossa, että kyllä me nähdään se niin, että tulevaisuudessa meillä on sellainen yhteinen väline, yhteinen järjestelmäkokonaisuus, jossa toisaalta pystytään tunnistamaan se asiakkaan nykyinen työkyky näistä eri näkökulmasta. Ja toisaalta sitten tekemään se nimenomaan yhteinen asiakassuunnitelma. Joka ottaa huomioon sekä ne terveyden että muitten sosiaalisten tekijöiden tilanteen että sen nykyisen osaamisen ja sen kehittämisen, työllistämismahdollisuudet ja myös sen oman tai yhteisen näkemyksen siitä, mihin suuntaan halutaan mennä. Eli me saadaan todellakin tällainen yhteinen eri näkökulmat yhdistävä suunnitelma aikaiseksi. Ja ei pelkästään se suunnitelma, vaan että sen suunnitelman

avulla me pystymme moniammatillisesti lähtemään sitä suunnitelmaa toteuttamaan. Ja kukin taho sitten kertomaan, että tämä pala tästä suunnitelmasta on nyt tehty näin ja tätä saatiin aikaiseksi. Ja vielä pystytään katsomaan yhdessä, että meneekö kokonaisuus eteenpäin oikein.

Lehtonen: Eikö se tarkoita sille asiakkaallekin sitä, että hänen ei tarvitse aina aloittaa omaa tarinaansa alusta?

Lähesmaa: No, tätä se nimenomaan tarkoittaa ja tähän pyritään.

Lehtinen: Jukka Lähesmaa, mitä konkreettista nyt tapahtuu seuraavan vuoden aikana?

Lähesmaa: Meillä oli pitkään huoli siitä, että kun me olimme tämän vision tehneet, että tapahtuuko nyt jotain konkreettista. Mutta nyt minä voin ilokseni todeta, että tapahtuu. Elikkä me olemme vielä näissä muutamissa OTE-kärkihankkeen kokeiluissa, päästään tämän kokeilukauden aikana vähän kehittämään ja testaamaan tämän tyyppisiä ratkaisuita. Ja sitten siinä samaan aikaan, kun niitä kokeillaan näissä käytännön kokeiluissa, tehdään tällaista kansallista selvitystä ja määrittelyä, että tällainen sen järjestelmäkokonaisuuden pitäisi olla. Ja pohditaan myös lainsäädännön kehittämistarpeita.

Lehtinen: Kuuntelit podcast-haastattelua, joka liittyy hallituksen kärkihankkeeseen Osatyökykyisille tie työelämään. Sosiaali- ja terveysministeriön hanke tähtää siihen, että osatyökykyiset jatkavat työelämässä tai työllistyvät avoimille työmarkkinoille.