

03/2015

ELÄKETURVAKESKUKSEN RAPORTTEJA

# TIIVISTELMÄ

Jyri Liukko ja Niina Kuuva

## Toimijoiden yhteistyö työkykyongelmien hallinnassa

Ammattilaisten haastatteluihin perustuva tutkimus

Tutkimuksessa tarkastellaan sitä, minkälaiset konkreettiset tekijät vaikuttavat työkykyongelmien parissa työskentelevien toimijoiden yhteistyöhön. Keskeinen kysymys on, minkälaisia kokemuksia työkykyongelmien hallinnan ammattilaisilla on toimijoiden välisestä yhteistyöstä, tiedonkulusta ja vastuunjaosta. Tutkimus keskittyy kuvaamaan eri tahoilla toimivien ammattilaisten näkemyksiä siitä, minkälaisia ovat yhteistyön rajapinnat ja erityiset ongelmat sekä toisaalta hyväksi havaitut käytännöt. Raportti painottuu yhteistyön pulmakohtien kuvaamiseen ja niihin liittyviin kehittämisehdotuksiin. Organisaatiotason tekijöihin liittyvien seikkojen lisäksi tutkimus kuvaa myös sitä, millä tavalla viimeaikaiset lakiuudistukset näkyvät toimijoiden välisessä vuorovaikutuksessa.

Tutkimuksen aineisto koostuu yhteensä 24:n asiantuntija- ja asiakastyötä tekevän ammattilaisen teemahaastattelusta. Haastateltaviksi valittiin ammattilaisia kaikista tärkeimmistä työkykyongelmien hallinnassa mukana olevista organisaatioista. Haastateltavista viisi henkilöä oli kuntoutuksen palveluntuottajilta, neljä työeläkelaitoksista, neljä Kansaneläkelaitoksesta, joista osa työskenteli myös työvoiman palvelukeskuksessa, kolme työ- ja elinkeinotoimistosta (TE-toimistot), kolme erikoissairaanhoidosta, kaksi työterveyshuollosta, kaksi työnantajien henkilöstöhallinnosta ja yksi työvoiman palvelukeskuksesta. Haastattelut olivat yksilöhaastatteluja lukuun ottamatta yhtä haastattelua, jossa oli kaksi haastateltavaa samasta organisaatiosta. Alueellisten erojen tarkastelemiseksi puolet haastateltavista valittiin pääkaupunkiseudulta ja puolet Etelä-Savon alueelta. Haastattelut toteutettiin touko- ja kesäkuussa 2014. Suurin osa haastateltavista oli sosiaalialaan tai kuntoutukseen erikoistuneita ammattilaisia. Ammattinimikkeitä olivat muun muassa kuntoutusasiantuntija, kuntoutussuunnittelija, elä-

keasiantuntija, työkykyvalmentaja, uravalmentaja, kuntoutuspäällikkö, sosiaalityöntekijä, psykologi, vakuutussihteeri, työkykyneuvoja, työterveyslääkäri, henkilöstökoordinaattori ja henkilöstöpäällikkö.

Tutkimus keskittyy kolmeen pääteemaan. Ensinnäkin tutkimus kuvaa työkykyongelmien hallintaa prosessinäkökulmasta, jossa päähuomio kiinnittyy toimijoiden väliseen yhteistyöhön ja vastuunjakoon ammatillisen kuntoutuksen eri vaiheissa ja siirtymäkohdissa. Toiseksi tutkimus käsittelee yhteistyön sujuvuutta toimijoiden välisen kommunikaation ja tiedonkulun näkökulmasta. Kolmanneksi tutkimus tarkastelee yhteistyön kehittämistä ja haastateltavien ajatuksia järjestelmän uudistamisesta.

Kuntoutusprosessiin liittyvässä yhteistyössä ja vastuunjaossa olennaisiksi kysymyksiksi nousevat kuntoutustarpeen ja -mahdollisuuksien selvittäminen sekä kuntoutuksen suunnittelu ja oikea ajoitus. Kuntoutusmahdollisuuksien selvittämisessä haastateltavat kritisoiivat erityisesti terveydenhuoltohenkilökunnan riittämätöntä osaamista työkykyasioissa ja kuntoutussuunnitelmien tekemisessä. Myös Kelan vastuulla oleva kuntoutustarpeen selvittäminen 60 sairauspäivärahan suorituspäivän kohdalla näyttää haastateltavien mukaan toteutuvan hyvin vaihtelevasti.

Monien viimeaikaisten lakiuudistusten nähtiin parantaneen yhteistyökäytäntöjä ainakin työkyvyn hallinnan ja kuntoutusprosessin varhaisvaiheissa. Eniten positiivisia kommentteja herätti sairausvakuutus- ja työterveyshuoltolakien muutoksiin perustuva 30–60–90-päivän sääntö, joka tuli voimaan vuonna 2012. Haastateltavien mukaan uudistus näyttää parantaneen työpaikan, työterveyshuollon, muun terveydenhuollon ja Kelan välistä koordinaatiota ja lisänneen mahdollisuuksia puuttua pitkittyviin työkyvyttömyysjaksoihin aiempaa varhaisemmin. Toinen varhaisen yhteistyön edellytyksiä parantava uudistus, joka haastatteluissa nousi esiin, oli työterveyshuollon käytäntöjä ja periaatteita vuoden 2014 alusta lähtien linjaava valtioneuvoston asetus hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteista, työterveyshuollon sisällöstä sekä ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden koulutuksesta. Lisäksi osasairauspäivärahan ehtojen lieventäminen nähtiin useissa haastatteluissa myönteisenä uudistuksena työterveysyhteistyön ja työtekijän kuntoutumisprosessin näkökulmasta.

Suurimmat ongelmat ammatillisen kuntoutuksen toteuttamisessa liittyvät haastattelujen perusteella vastuunjakoon niin sanotuissa kaksoisasiakkuustilanteissa. Pulmakohdat liittyvät usein sellaisiin tilanteisiin, joissa työkykyongelmia kokeva henkilö on yhtä aikaa sekä TE-toimiston että työeläkelaitoksen tai Kelan (tai kaikkien kolmen) asiakas. Pääsääntöisesti näyttää siltä, että työeläkelaitosten ja Kelan yhteistyö ammatillisessa kuntoutuksessa on viime vuosina selkeytynyt, mutta etenkin työeläkelaitosten ja TE-toimistojen vastuunjaossa on epäselvyyksiä.

Vastuunjaon ohella toinen yhteistyön ongelma näyttää olevan se, että tieto eri organisaatioissa työskentelevien ammattilaisten välillä kulkee hyvin vaihtelevasti. Eri terveydenhuollon toimijoiden ja myös terveydenhuollon ja Kelan välinen tiedonkulku vaikuttaa haastattelujen perusteella kuitenkin parantuneen. Myös työterveyshuoltojen ja työnantajien välisen kom-

munikaation koettiin kehittyneen myönteiseen suuntaan. Erikoissairaanhoidon ja työterveys- huollon yhteydenpito ei kuitenkaan kaikkien haastateltavien mukaan suju aukottomasti. Kommunikaation toimivuus näyttää vaihtelevan tapauskohtaisesti melko paljon. Haastattelussa tuotiin myös esiin, että terveydenhuollon sosiaalityöntekijät ovat usein ratkaisevan tärkeässä roolissa eri toimijoiden välisen tiedonkulun kannalta. Erillinen ongelmakenttä on lisäksi työ- kykyongelmia kokevien työttömien tilanteeseen liittyvä yhteistyö, jossa nähtiin myönteisestä kehityksestä huolimatta edelleen paljon puutteita.

Tiedonkulku ja vuorovaikutus työeläkelaitosten ja kuntoutuksen palveluntuottajien välillä on haastatteluiden perusteella toimivaa. Tämän taustalla on erityisesti Työhönkuntoutumisen palveluverkoston KuntoutuNET-verkkopalvelu, joka sai paljon myönteistä palautetta. Myös Kelan ja työeläkelaitosten välinen kommunikaatio nähtiin melko toimivana, vaikka sähköisessä tiedonkulussa nähtiin puutteita. Yksi keskeinen tiedonkulkuun liittyvä ongelma, joka haastattelussa tuli esiin, oli TE-toimistojen ja Kelan ”kasvottomuus”. Tämä tekee asiakkaan asioiden hoitamisesta ja ammattilaisten välisestä yhteistyöstä jäykkää ja hidasta, koska yhteydenottomahdollisuudet ohjautuvat byrokraattisesti virallisia kanavia pitkin. Muiden organisaatioiden ammattilaisilla näyttää olevan vaikeuksia tavoittaa ajoissa oikeita yhteyshenkilöitä erityisesti TE-toimistoista. Tähän liittyi kuitenkin selkeä alueellinen eroavaisuus: pienemmillä paikkakunnilla ammattilaisten henkilökohtaiset verkostot näyttävät sujuvoittavan yhteydenpitoa ja asioiden selvittämistä, kun pääkaupunkiseudulla ammattilaiset ovat huomattavasti enemmän virallisten kanavien varassa.

Tärkeimpinä kehittämisen paikkoina haastattelussa nähtiin ensinnäkin asiakkaiden rinnalla kulkevien yksilöllisten tukihenkilöiden lisääminen, joilla olisi parhaassa tapauksessa jonkinlainen pitkäkestoinen kokonaisvastuu kuntoutumisen ja työhön paluun prosessista, vaikka toimenpiteiden ja palveluiden toteuttaja ja maksaja välillä vaihtuisivat. Toiseksi haastateltavat toivoivat, että organisaatioiden vastuunjako pystyttäisiin joustavoittamaan muun muassa tapauskohtaista harkintavaltaa sekä toimijoiden välistä koordinaatiota lisäämällä. Kolmanneksi haastattelussa korostui toimijoiden yhteydenpidon ja yhteisten tietojärjestelmien kehittäminen. Haastateltavat kaipasivat myös lisää hyvin suunniteltuja yhteistyöfoorumeita ja vapaamuotoisia tilaisuuksia, joissa verkostoitua ja tutustua toisiin ammattilaisiin. Lisäksi ammattilaisten koulutus ja tietotason parantaminen työkyky- ja kuntoutusasioissa koettiin kehittämistä vaativana alueena. Lisäkoulutus nähtiin tarpeellisena erityisesti terveydenhuollon ammattilaisille.

**Lisätietoja:**

Jyri Liukko

Eläketurvakeskus

Sähköposti: [jiyi.liukko@etk.fi](mailto:jiyi.liukko@etk.fi)

Puhelin: 029 411 2492

Niina Kuuva

Helsingin yliopisto

Sähköposti: [niina.kuuva@helsinki.fi](mailto:niina.kuuva@helsinki.fi)

Puhelin: 040 731 1686

**Aineistotilaukset:**

[www.etk.fi](http://www.etk.fi) > Julkaisut > Tutkimusjulkaisut >

Raportit > Toimijoiden yhteistyö työkykyongelmien  
hallinnassa – Ammattilaisten haastatteluihin  
perustuva tutkimus

tai [aineistotilaukset@etk.fi](mailto:aineistotilaukset@etk.fi)

ISBN 978-951-691-217-5 (nid.)

ISBN 978-951-691-218-2 (PDF)

ISSN-L 1238-5948

ISSN 1238-5948 (painettu)

ISSN 1798-7490 (verkkojulkaisu)



**Eläketurvakeskus**  
PENSIONSSKYDDSCENTRALEN

**Eläketurvakeskus**

00065 ELÄKETURVAKESKUS

Puhelin 029 411 20

Faksi 09 148 1172

**Pensionsskyddscentralen**

00065 PENSIONSSKYDDSCENTRALEN

Telefon 029 411 20

Fax 09 148 1172

**Finnish Centre for Pensions**

FI-00065 Eläketurvakeskus Finland

Telephone +358 29 411 20

Fax +358 9 148 1172

**[www.etk.fi](http://www.etk.fi)**

> julkaisut