



PAKU –Palvelupolut kuntoon! 2018-2020

Miten pystyisimme parempaan?

Korkeista kynnyksistä ennakoivaan kohtaamiseen ja palveluohjaukselliseen työotteeseen

Maakunnallistuva aikuissosiaalityö –kehittämisverkosto 10.1.2020

Annukka Harjula ja Anne Koivisto

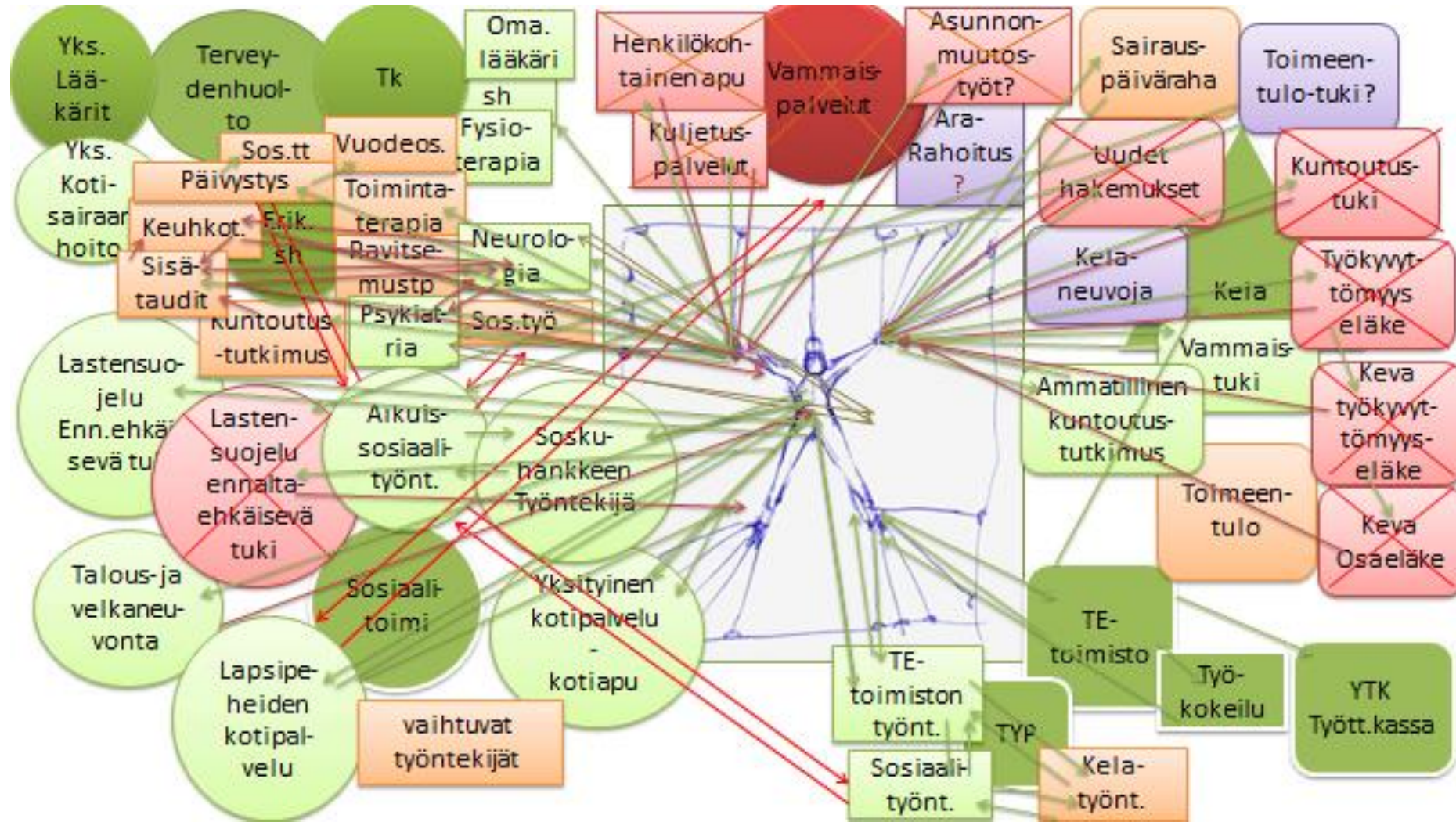


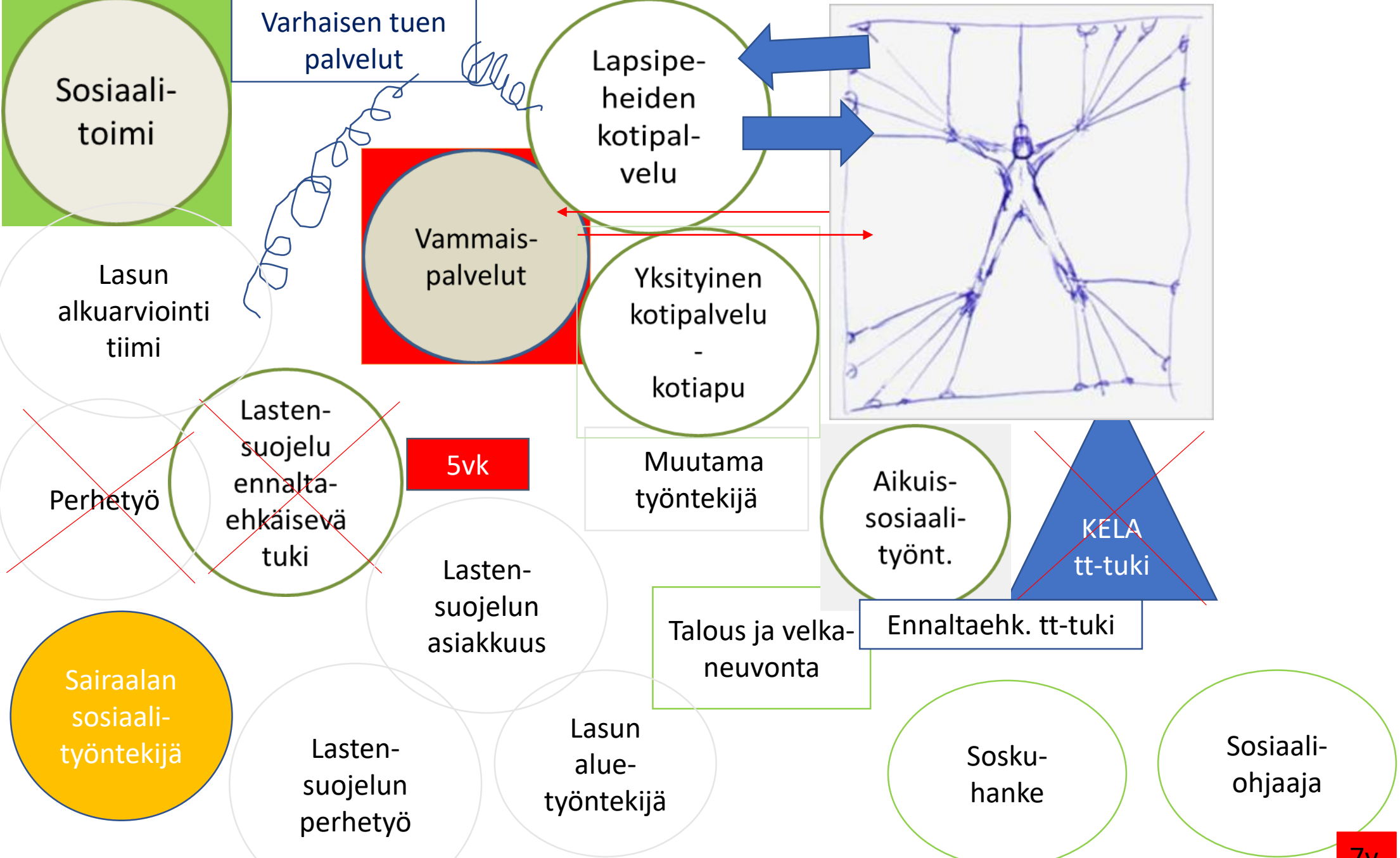
Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



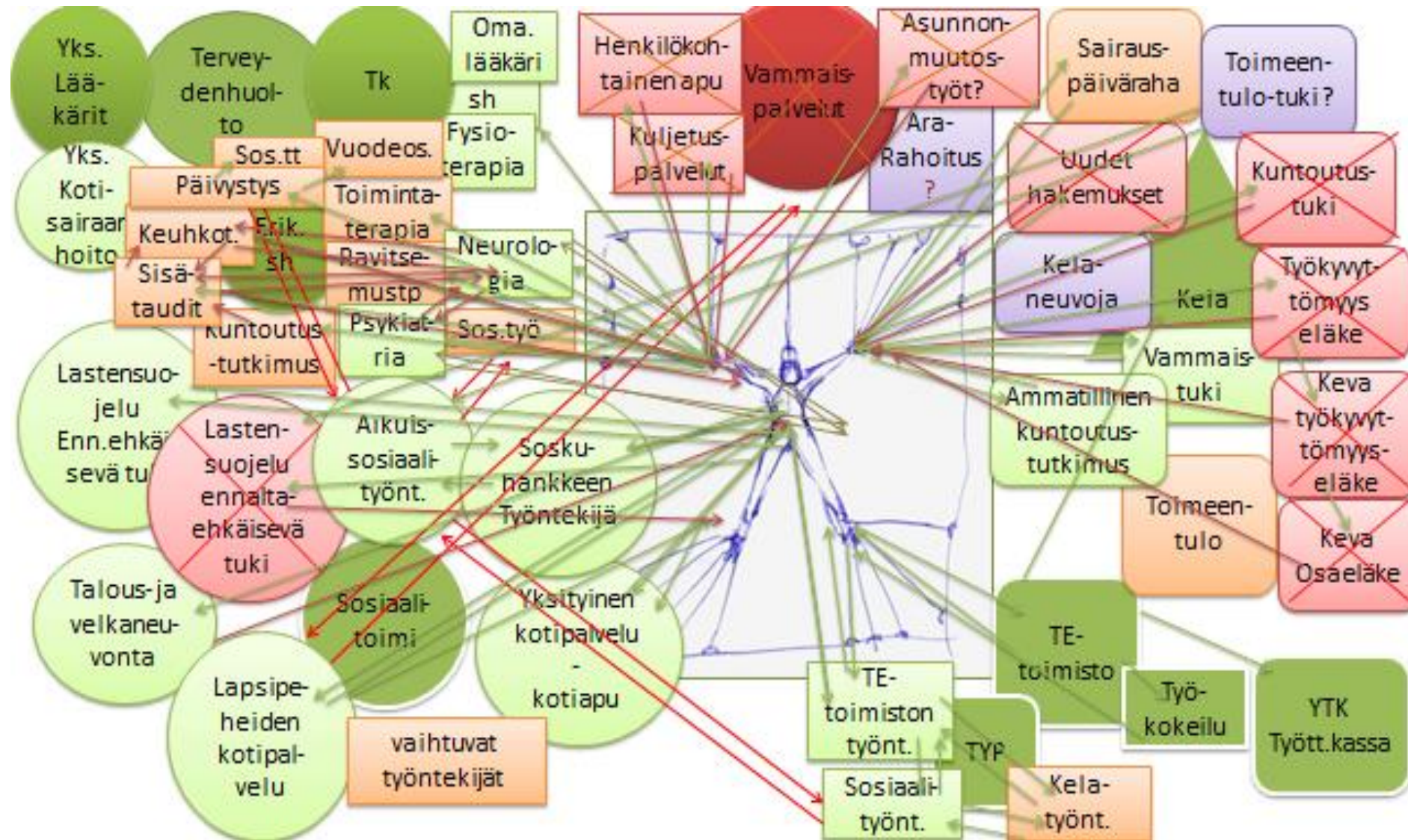
Erään asiakkaan tarina





44 luukku

- **12 sosiaalityöntekijäluukku**, joista osalla vaihtuvia työntekijöitä
- **Useita lääkäri**luukkuja, joista osalla vaihtuva lääkäri, jopa käynnin aikana
- Lukemattomia kelahakemuksia, ristiriitaista tietoa eri kelatyöntekijöiltä
- **Vain muutama soitto TE-toimistoon** määräajoin, ajoittain vaihtuva työntekijä

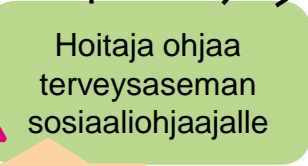
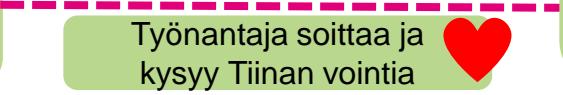
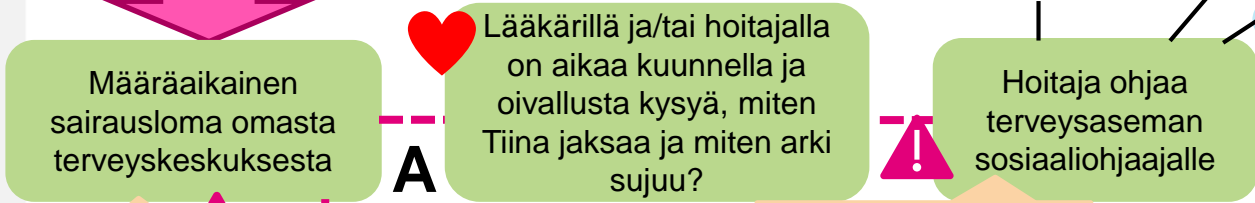
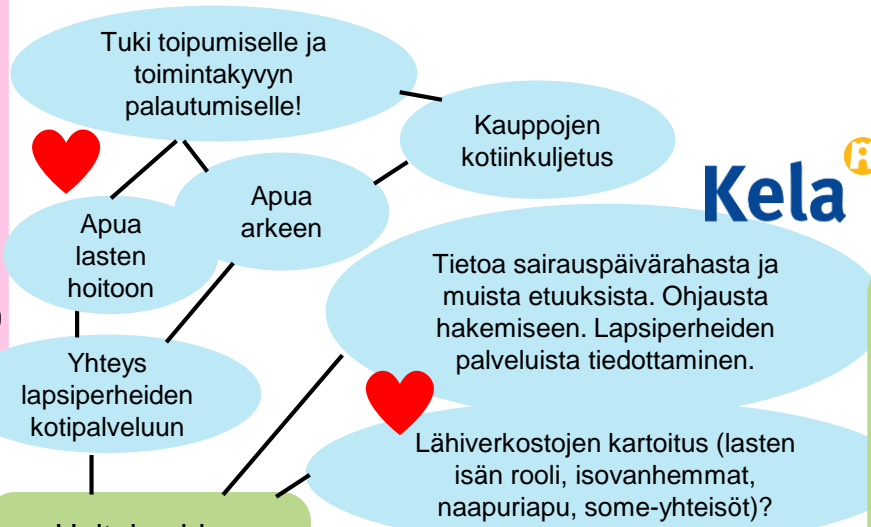


Palvelupolut kuntoon (PAKU)-hanke 1.8.2018-31.12.2020

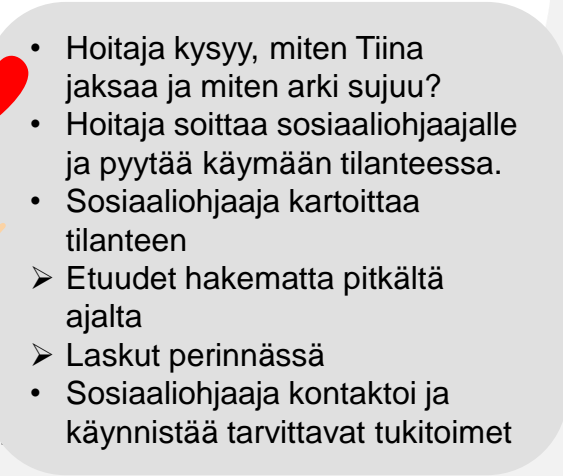
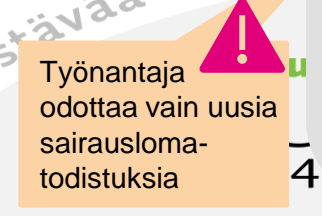
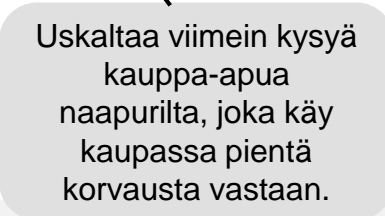
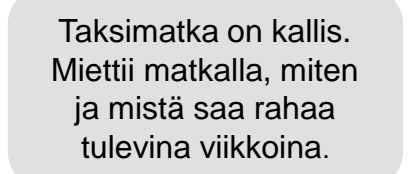
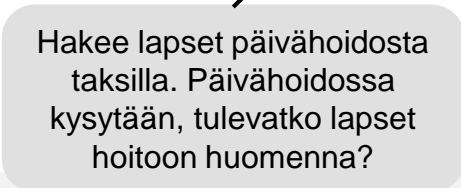
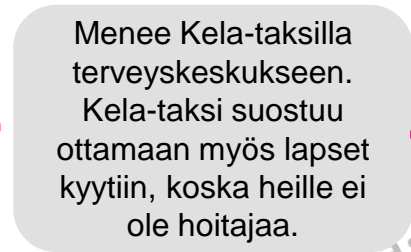
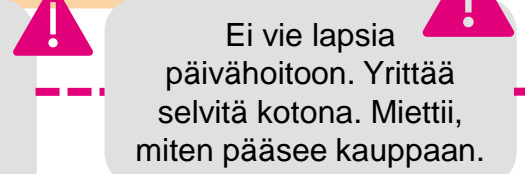
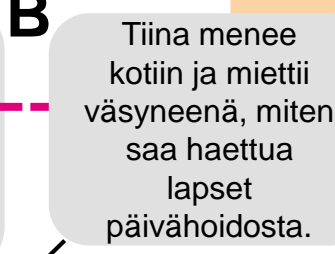
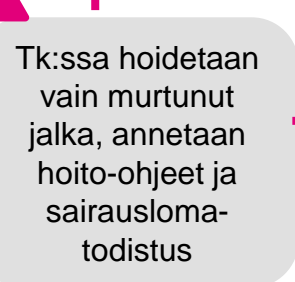
- **PAKU-hankkeessa asiakkaat, kokemusasiantuntijat, ammattilaiset, järjestöt ja vapaaehtoistoimijat yhdessä kehittävät paljon tukea tarvitsevien työkäisten palveluohjausta Keski-Suomessa** [Yhteiskehittämisen työskentelyprosessi alueellisen palveluohjauksen mallin rakentamiseksi paljon tukea tarvitseville työkäisille](#)
 - Yhteensä 13 kehittäjäryhmää, joissa 6-17 osallistujaa/ryhmä
 - Kokoontumisia hankkeen aikana 6-10 kertaa/ryhmä
 - Kehittäjäasiakkaita 60, työntekijöitä 145
- **Päätavoitteena on rakentaa kokonaisvaltainen palveluohjauksen toimintamalli paljon tukea tarvitsevien työkäisten näkökulmasta**
 - Palvelupolkujen kuvaukset
 - Teemakohtaisten mallien hahmottelu alkanut (Varhaisen tuen sosiaaliohjaus, digitaalinen palveluohjaus, monialainen intensiivinen palveluohjaus, järjestölähtöinen palveluohjaus)
 - **Palveluohjauksen asiakaslähtöiset laatukriteerit**
 - 2 kehittäjäryhmää + muiden kehittäjäryhmien aineistot
 - arvotyöpajat ja –haastattelut (yht. 91 asiakasta)

"Tiinan (35v)" palvelupolut A ja B

Lähtötilanne



Vain lakisääteinen työterveyshuolto





Avaintekijät ”Tiinan” palvelupolulla

- Oikean palvelutarpeen ja –tason tunnistaminen => palveluiden oikein kohdentuminen
- Taloudellinen vakaus luo toimintakykyä => etuusasiat ajoissa kuntoon
- Yhteisöt voimavarana => lähiverkoston ja –yhteisöjen roolin tukeminen
- Palvelualttius ja avun tarjoaminen; ”Tiinan” kohdalla esim. lääkäri, hoitaja, neuvola, päivähoito, Kela, työnantaja, naapuri, Kela-taksi...
- Varmistetaan jatkumo => selkeät yhteystiedot ja ohjeet (jo terveydenhuollosta)
- Oikeat kysymykset ja puheeksiotto => miten käy, jos kukaan ei kysy?



Palveluohjauksen ja ennakoinnin paikkoja palvelupoluilla (koonti)

- Kun kaikki toimijat ovat erillisiä, ei löydy yhteistä polkua
 - Lähdetään moneen suuntaan, mutta ei tulla takaisin
 - Asiakkailla on useita erillisiä seurantakäyntejä
 - Tietokatkokset haittaavat etenemistä
 - Asiakas ei aina osaa kertoa miksi tuli ja mitä tarvitaan
 - Asiakkaan tulee osata hoitaa itseään ja asioitaan. Osaako / jaksako asiakas aina itse toimia?
- Kun jokainen hoitaa vain oman tonttinsa, asiakkaan pitäisi itse osata hallita kokonaisuus

Pysähtyminen kokonaistilanteen äärelle mahdollisimman varhain toimijasta riippumatta

- Kaikki alkaa suhteen luomisesta ja kuulluksi tulemisen mahdollistamisesta (asiakassuhteen laatu)
- Prosessille vastuun kantaja jo alkumetreillä, etenkin jos asiakkaan voimavarat ovat vähäiset
- Toimeentuloturva ajoissa kuntoon
- Yhteinen asiakas -ajattelu! Monet palvelut ja monialainen yhteistyö eivät aina takaa laatua
- Kun työntekijän yhteydenotot eivät lopu, eivät palvelupolutkaan katkea (jatkumo!)
- Vastuuhenkilön ja omatyöntekijän määrittely;
 - vastuut, resurssit kiinnipitävään työhön?

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Yleisiä havaintoja paljon tukea tarvitsevien palvelupolkujen kuvauksista

- Kelan, TE-toimiston ja terveydenhuollon rooli palvelupoluilla on merkittävä
- Taloudellinen vakaus on olennainen toimintakykyyn vaikuttava tekijä
- (Pois)ohjaamisen kulttuuri on vahva, kokonaisvastuun kantajia vähemmän; lukuisat palvelutarpeen arvioinnit kuormittavat asiakkaita ja avun saanti viivästyy
- Toimijoita voi olla polulla paljon, mutta miten ne toimivat yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaan eduksi?
- Palveluohjauksen tavat muuttumassa (digitaalisuus) => jääkö osa asiakkaista syrjään digitaalisuuden yleistyessä?
- Järjestöjen, vertaistuen ja lähiverkoston merkityksen ja roolin vahvistaminen
- Polkujen yksilöllisyys ja paljon tukea tarvitsevien tilanteiden moninaisuus
- Ajatellaanko, että ihmiset ovat jo valmiiksi tietynlaisia ja luokiteltavissa?
 - Pitäisi kysyä, miten paljon tukea tarvitsevaksi tullaan?
 - ”Kukatahansisuus” ja elämäntilanteiden vaihtelut huomioitava
 - Varhaisen tuen ja ohjauksen merkitys ongelmien ennaltaehkäisyssä

10.1.2020

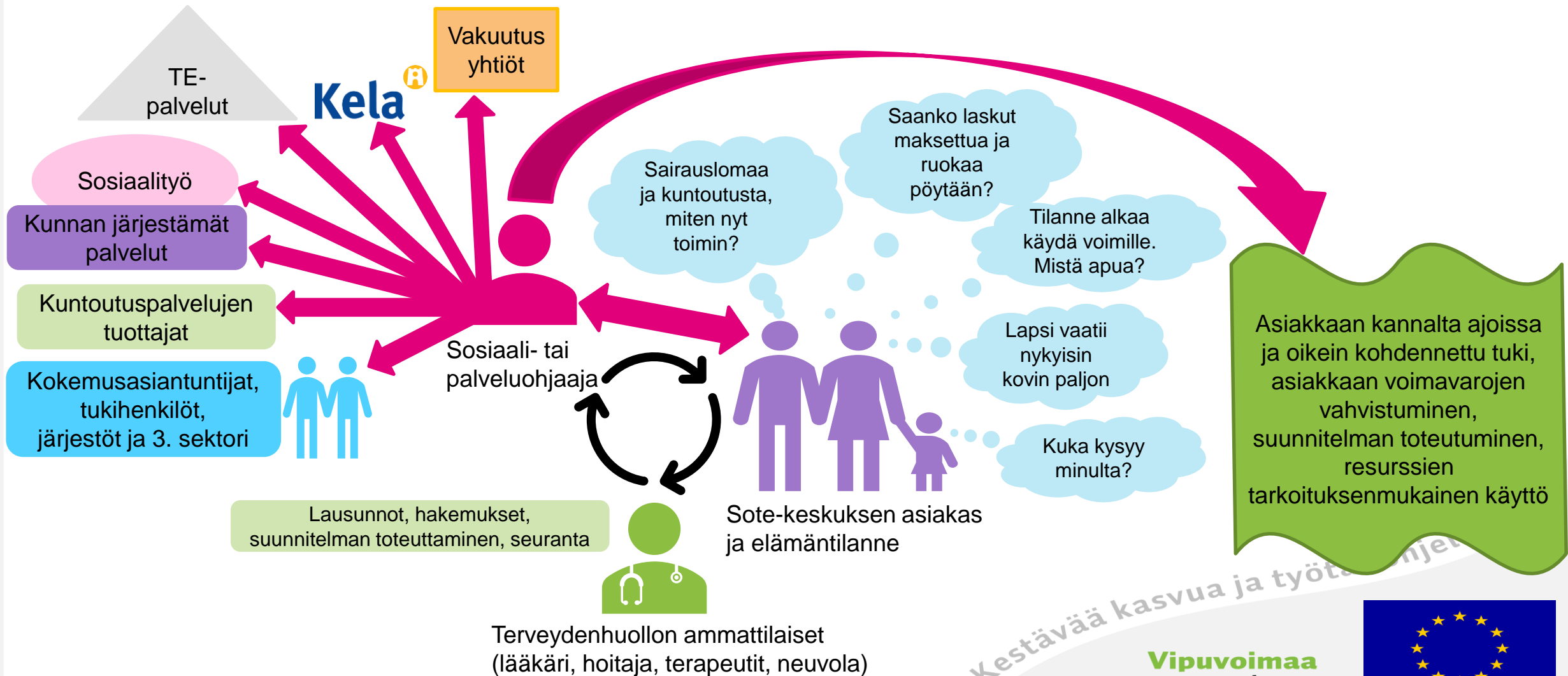
Kukatahansisuus -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Sosiaali- ja palveluohjaus sote-keskuksissa: Sillanrakennusta tarkoituksenmukaisen tuen piiriin (pohjautuu Sosku-hankkeessa pilotoituun palveluohjauksen malliin Keski-Suomen seututerveyskeskuksessa)



Asiakaslähtöisen palveluohjauksen arvot ja eettiset periaatteet

- **Loka-marraskuussa 2019 PAKU-hankkeessa toteutettiin yhteensä 10 arvotyöpajaa / haastattelutilaisuutta ympäri Keski-Suomea, joihin osallistui yhteensä 91 työkäistä asiakasta (ei ammattilaisia)**
- Mikä palveluohjauksessa asiakasnäkökulmasta on tärkeintä ja merkityksellisintä? (Arvot)
- Mitä ne tarkoittavat asiakkaalle, miten ne toteutuvat ja miten niitä tulee toteuttaa? (Eettiset periaatteet)
- **Palveluohjaus alkaa kohtaamisesta missä tahansa palvelussa**
- Kohtaaminen perustuu etiikkaan ja arvoihin
- **Asiakaslähtöisen palveluohjauksen eettiset periaatteet**
 - **Asiakaslähtöisyys**
 - **Yhdenvertaisuus**
 - **Kunnioitus**
 - **Empatia**
 - **Luottamus**

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Asiakaslähtöisyys

- **Asiakkaan mielipiteen kuuntelemista ja arvostamista**, rohkaisua ja kannustamista, yksilöllisten asioiden ja tilanteen huomioimista, asiakkaaseen luottamista, hänen asiaansa keskittymistä ja asioiden hoitamista kunnolla, asiakkaan nykytilanteen ymmärtämistä; ei valmiiksi asetettuja diagnooseja tai reseptejä, ei syyllistetä tai tuomita...
- **Asiakkaan eduksi toimimista**: tiedon antamista asiakkaan oikeuksista, palveluun pääsyn varmistamista, ei lähetetä pois lomakkeen kanssa, kerrotaan miten asia etenee, päätösten perustelemista, ammattilaisten yhteistyötä asiakkaan eduksi, taloudelliset säästöt eivät saa vaikuttaa laatuun...
- **Itsemääräämisoikeuden kunnioittamista**: vapautta hoitaa omia asioita omalla tavallaan
- **Yhteistä kieltä**

Asiakaslähtöisyyden
huomaa käytöksestä,
puheista ja eleistä

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Yhdenvertaisuus

- **Kaikki ovat samanarvoisia ja kaikkia kohdellaan samanarvoisesti:**
 - tervehditään asiakasta
 - ymmärretään kulttuurisia eroja
 - ollaan suvaitsevaisia eikä syrjitä ketään
 - ei lokeroida ihmisiä
 - suhtaudutaan ennakkoluulottomasti; ei oleteta ihmisestä mitään etukäteen, esim. työttömyys, muut statukset ja ulkokuori eivät saa määrittää ihmisen arvoa
- Palvelujen saanti ei saa olla riippuvainen asiakkaan aktiivisuudesta, osaamisesta ja tietotaidosta
- Omat (erilaiset) arvonsa saa tuoda julki

Kunnioitus

- **Ihmisarvon kunnioittamista, liittyä yhdenvertaisuuteen:**

Ei (ikä)rasismia, kaikkien mielipiteet hyväksytään, jokainen on yhtä tärkeä, otetaan sellaisena kuin on, uskotaan ihmisen rehellisyyteen, asiakasta ei epäillä, kytätä tai kontrolloida, asiallista ja inhimillistä kohtelua

- **Toimivaa yhteistyötä ja vastavuoroisuutta**

- yhteen hiileen puhaltamista, huomataan ihmisenä, ei olla tunteettomia robotteja, annetaan aikaa

- Ymmärretään realiteetit; jos ei ole rahaa, on vaikea toimia. Elämään tulee asioita, joita ei tilata.

- Työntekijän ammatillisuus säilyy huonoinakin päivinä

Kunnioituksen puuttumisen huomaa helposti ihmisen olemuksesta ja kehonkielestä

Haastateltava kertoi kohdanneensa työntekijän, jonka koki kohtelevan häntä alentuvasti. Koki puhutavan olleen ivallinen ja ylimielinen.

Työntekijä kunnioitti hoitamalla tilanteen kunnolla loppuun asti ja oli asiakkaan puolella

Kunnioitus syntyy usein tutustumisen myötä ja usein tulee tunne, että se pitää ansaita (erityisesti vähemmistöillä)

Kunnioitukseen liittyy merkittävästi kohtaamispaikka. Onko ympäristö sellainen, mikä mahdollistaa asiakkaan kokonaisvaltaisen kuulluksi tulemisen ja rauhallisen kohtaamisen? Kiireen tuntu ja lyhyt vastaanottoaika eivät mahdollista.

Empatia –edellytys työn tekemiselle

- **Asiakkaan kuulluksi ja kohdatuksi tulemista ihmisenä:**
 - turhautumisen ymmärtämistä ja aitoutta (ei näyteltyä myötätuntoa)
 - paneutumista yksilölliseen tilanteeseen ja läsnäoloa
 - tunteet otetaan vastaan ja ne hyväksytään (ei vähätellä tai ohiteta)
 - työntekijä välittää, mitä asiakkaalle oikeasti kuuluu
 - pienet eleet suuressa merkityksessä
- **Erilaisten elämäntilanteiden huomioimista ja ymmärtämistä asiakkaan näkökulmasta, kokonaisvaltaisesti ja myötätuntoisesti**
- **Ei tarjota valmiita ratkaisuja**, vaan kuunnellaan asiakkaan tarpeita
- **Asiakasta ei tulisi aliarvioida:**
 - arvon antamista elämäkokemuksille
 - asiakkaan perustelujen kuuntelemista
 - työntekijän tulee perustella oma näkemyksensä selkeästi, etenkin erimielisyyksien tullessa esiin
- **Molemminpuolista käytöstapojen huomioimista ja noudattamista**
 - kiireen tuntu ei saisi näkyä

Luottamus

Luottamuksen tunneta tuo se,
miten asiat käsitellään

- **Jokaisen keskustelun ja kohtaamisen perusta:**
 - työntekijä luo sallivan ilmapiirin, jotta asiakas uskaltaa kertoa luottamuksellisia asioita
- **Salassapitovelvollisuutta:**
 - asiakkaan tietoja ei luovuteta eteenpäin, jos asiakas näin tahtoo
 - työntekijä ei saa kysellä toisesta ihmisestä vaan hänen tulisi keskittyä vain asiakkaan asioihin
- **Vastuun antamista ja luottamista asiakkaaseen:**
 - ei kyseenalaisteta asiakkaan kertomusta
 - lupauksen pitämistä ja kertomista, jos jokin muuttuu
 - asiat tehdään kuten on sovittu ja pidetään yhteyttä, jos näin luvataan

Ajatuksia kehittämistarpeista

- Rakenteiden kehittämistä tarvitaan, mutta se ei yksin riitä. Profioiden korostumisen ja asiantuntijuuden keskittymisen myötä ihmisten autetuksi tulemisen kokemus vaikuttaa heikentyneen => fokus perusasioiden toteutumiseen (kokonaisvaltainen kohtaaminen, kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen)
- Palvelutarpeen arvioinnin suorittaminen ja oman organisaation palveluprosessien mukaan eteneminen eivät saisi ensisijaisesti ohjata ammattilaisten toimintaa. Miten pystymme toimimaan nykyistä joustavammin yhteistyössä ihmisten hyvinvoinnin edistämiseksi?
- Mitä on ennaltaehkäisevä aikuissosiaalityö? Miten voidaan todeta, että sosiaalityö ja palveluohjaus on vaikuttavaa? Miten nämä vaikutusmekanismit saadaan näkyviksi?
- Mistä työntekijää palkitaan? (suoritteet vai asiakkaan elämäntilanteen muutos parempaan?)
- Palveluohjaus ei ole vain palveluihin ohjaamista, vaan ihmisen elämäntilanteen ymmärtämistä ja sen mukaan toimimista

Kiitos mielenkiinnostanne

