



# PAKU –Palvelupolut kuntoon! Ajankohtaisia kuulumisia

Tuija Ketola  
Koulutuksellinen työpaja  
18.11.2019

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020





**KOULUTUKSELLINEN TYÖPAJA**  
Maanantaina 18.11.2019 klo 8.30-15.30  
JAMK pääkampus, Rajakatu 35, Auditorio Valjakka

8.30-9.00 Kahvi

9.00-9.30 PAKU-hankkeen ajankohtaiset kuulumiset  
Projektipäällikkö Tuija Ketola, Jyväskylän ammattikorkeakoulu (JAMK)

9.30-10.15 Eettistä ohjaustyötä vai arvovaltakysymyksiä?

YTT Anna Metteri, Tampereen yliopisto

10.15-10.20 Tauko

10.20-11.00 Tavoittaako verkoston tuki avun tarvitsijan maaseudulla?

YTT Päivi Kivelä, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Koske)

11.00-11.45 Erityistä tukea tarvitseva henkilö palvelujärjestelmässä  
Erityisasiantuntija Eeva Liukko, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL)

11.45-12.00 Kysymyksiä ja keskustelua

12.00-13.00 Lounas (omakustanteinen)

13.00-15.30 Työpajat (kahvi työpajojen lomassa alkaen n. klo 14):

1. *Palveluohjauksen asiakaslähtöiset laatukriteerit*, tila FK14
2. *Digitaalinen palveluohjaus*, tila FK07
3. *Monialainen intensiivinen palveluohjaus*, tila F405
4. *Järjestölähtöinen palveluohjaus*, tila G208
5. *Varhaisen tuen sosiaaliohjaus (ennaltaehkäisevä palveluohjaus)*, tila F405

Järjestölähtöinen  
peruttu > **digi FK14**  
tai **laatukriteerit**  
**FK07**

Lisätietoja  
hankkeesta  
[www.jamk.fi/paku](http://www.jamk.fi/paku)

työtä -ohjelma

iaa  
ta  
20



**Euroopan unioni**  
Euroopan sosiaalirahasto

Ilmoittautuminen 10.11.2019 mennessä tästä linkistä: <http://bit.ly/pakuilmo>

# Mitä hankkeessa tehty ja missä mennään?

Alku- valmen- nukset	Asiakas- ymmärrys	Palvelu- polku kuvaukset	Merkitykselliset kohdat: kriittiset pisteet ja onnistumisen avaintekijät	Teema- kohtaisten mallien rakentaminen alkaa	Laatukriteerit kommentointi- kierrokselle 30.11.19 mennessä ja 15.1.20 kommenttien palautus	Mallin rakentaminen jatkuu
----------------------------	----------------------	--------------------------------	--	--	--	----------------------------------

Vaihtoehtoiset työpajat ja täydentävät haastattelut

Väliarviointi

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

# Yleisiä havaintoja paljon tukea tarvitsevien palvelupoluilta

- Kelan, te -toimiston ja terveydenhuollon suuri rooli palvelupoluilla
- Taloudellinen vakaus on olennainen toimintakykyyn vaikuttava tekijä
- (Pois)ohjaamisen kulttuuri vahva, kokonaisvastuun kantajia vähemmän
- Toimijoita voi olla polulla paljon, mutta miten toimivat yhdessä asiakkaan kanssa ja eduksi?
- Palveluohjauksen tavat muuttumassa (digitaalisuus) > jääkö osa asiakkaista syrjään digitaalisten palveluiden ja työkalujen yleistyessä?
- Järjestöjen ja vertaistuen ja ylipäänsä lähiverkoston merkitys
- 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
  - Palveluohjauksen (varhaisen tuen sosiaaliohjauksen) merkitys ongelmien ennaltaehkäisyssä

# Palveluohjauksen arvot ja eettiset periaatteet

- Palveluohjaus alkaa kohtaamisesta missä tahansa palvelussa
- Kohtaaminen perustuu etiikkaan ja arvoihin
- **Mikä palveluohjauksessa on tärkeintä ja merkityksellisintä?**
- **Mitä ne tarkoittavat?**
  - **Asiakaslähtöisyys, asiakkaan puolella oleminen**
  - **Kunnioitus**
  - **Empatia, yksilöllisen elämäntilanteen ymmärtäminen**
  - **Yhdenvertaisuus**
  - **Luottamus**

> Tarkoitus on kirjoittaa palveluohjauksen eettiset periaatteet laatukriteereihin

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto



# Asiakaslähtöisyys

Asiakas-  
lähtöisyyden  
huomaa  
käytöksestä,  
puheista ja eleistä

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

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



# Kokemuksia ja ajatuksia asiakaslähtöisyyden toteutumisesta

Hyvä kokemus virkailijasta, joka hoiti asiaa yli työajan. Hoiti asiakkaan asian loppuun asti ja tuli tunne, että työntekijällä on aikaa hänen asioilleen.

Hän oli ihmisen puolella, niin kuin pitikin.

Riippuu työntekijästä, uskaltaako hän kysyä jotakin.

Tulee olo, että pitää kerjätä ja sellainen tunne, että ihan kuin rahat menisivät työntekijän omasta pussista. Usein tulee myöskin olo, että pitäisi itse osata tehdä kaikki.

Usein joutuu kokemaan pompotusta työntekijältä toiselle.

Hyvä muistaa, että asiakas on aina vähän heikompi, hänellä on vähemmän valtaa.

# Kunnioitus

- **Ihmisarvon kunnioittamista, liittyä yhdenvertaisuuteen:**

Ei ikärasismia, kaikkien mielipiteet pitää hyväksyä, jokainen on yhtä tärkeä, otetaan sellaisena kuin on, ulkoinen olemus tai pukeutuminen ei saa vaikuttaa kohteluun, uskotaan, että lähtökohtaisesti ihminen on rehellinen, asiakasta ei epäillä, kytätä tai kontrolloida, asiallista ja inhimillistä kohtelua

- **Toimivaa yhteistyötä ja molemminpuolista**

- 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

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

Toinen työntekijä kunnioitti häntä hoitamalla tilanteen kunnolla loppuun asti ja oli asiakkaan puolella

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

Kunnioituksen puuttumisen huomaa helposti ihmisen olemuksesta ja kehonkielestä.

Kunnioitukseen liittyä 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, aitoutta (ollaan aidosti kiinnostuneita), ei näyteltyä myötätuntoa, paneutumista yksilölliseen tilanteeseen, tunteet otetaan vastaan ja ne hyväksytään siten, että niitä ei vähätellä tai ohiteta, tulee tunne siitä, että työntekijä välittää siitä, mitä asiakkaalle oikeasti kuuluu, läsnäoloa, 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, myös työntekijän tulee perustella oma näkemys selkeästi > etenkin erimielisyyksien tullessa esiin
- **Molemminpuolista käytöstapojen huomioimista ja noudattamista**
  - kiireen tuntu ei saisi näkyä

# Kokemuksia empatiasta

Useiden aikojen perumisten jälkeen (työntekijän toimesta) asiakas sai lopulta ajan työntekijälle, joka oli lämmin ja hänestä jäi hyvä olo. Työntekijä otti hänet vastaan omalla ruokatauollaan, mikä merkitsi asiakkaalle paljon.

Suhtautuminen ei saisi olla tympeää ja kylmää. Työntekijöiden asenne on nykyään empaattisempaa ja ystävällisempää. Empatian kokeminen ei välttämättä vaadi kasvokkaista kontaktia.

Asiakkaat eivät huvikseen hae apua, vaan heillä on vaikea tilanne. Useasti asiakkaalla on hätä esimerkiksi laskujen maksamisen suhteen.

Ihmisillä on hetkiä, jolloin hän ei vain jaksa...Hyvä muistaa, että kaikki eivät ole selviytyjiä...asiakkaan voi olla hyvin vaikea tuoda esiin kiperiä asioita...Työntekijällä on suuri rooli luoda avoin ilmapiiri ja omata tilannetajua. Onko mahdollista olla empaattinen, jos ”laki määrää”?...voi olla vaikea ymmärtää tilannetta, jos ei ole kohdannut näköalattomuutta.

Erilaisten lausuntojen saaminen voi kestää viikkoja...asioiden monimutkaistuminen ja pitkittyminen...vastuun siirtämistä toiselle kollegalle sekä anteeksi pyytämisen ei ole toteutunut virkailijoilta...tunne että ongelmat ovat ainoastaan asiakkaan oma vika...C-luokan kansalainen

lävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



# Luottamus

Luottamuksen tunnetta 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

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

# Kokemuksia ja ajatuksia luottamuksesta

Palveluihin mentäessä ei edes odota saavansa henkilökohtaista ja luottamuksen arvoista palvelua. Luottamus toteutuu harvoin.

Menetetty luottamus on vaikea saada takaisin. **Sama työntekijä helpottaa ja edesauttaa luottamuksen syntymistä.**

Ihmisiin on vaikea luottaa ylipäätään ja luottaminen työntekijöihin on vaikeaa. Myös luottamus tulee ansaita, on vaikea heti luottaa...Ihmisestä pystyy aistimaan, voiko häneen luottaa.

Luottamuksen rakentaminen vaatii aikaa. Se myös kariutuu helposti ja nopeasti, jolloin uuden luottamuksen rakentaminen vaatii asiakkaalta paljon voimavaroja jo vaikeassa elämäntilanteessa.

Asiakas tarvitsisi tällöin yksilöllisempää ja hänen elämäntilanteeseensa räätälöityä ohjausta ja apua...

...ei pitäisi kysellä esim. alkoholin käytöstä vaan keskittyä siihen asiaan, minkä vuoksi asiakas on tullut.

# Yhdenvertaisuus

- **Kaikki ovat samanarvoisia ja kohdellaan samanarvoisesti:**
  - tervehditään asiakasta, kulttuuristen erojen ymmärtämistä, suvaitsevaisuutta ja sitä, että ketään ei syrjitä, ei saa lokeroida ihmisiä, ennakkoluulottomuutta, ei pitäisi olettaa ihmisestä mitään etukäteen esim. suhtautuminen työttömiin, statukset ja ulkokuori eivät saa määrittää ihmisen arvoa
- Palvelujen saannin ei tulisi olla riippuvainen asiakkaan aktiivisuudesta, osaamisesta ja tietotaidosta
- Omat arvonsa saa tuoda julki



# Kokemuksia yhdenvertaisuudesta

Uusi työntekijä saa tiedon asiakkaan haastavuudesta ja hänellä on sen vuoksi heti tietty oletus asiakkaasta.

Neuvonnan laatuun ja avun määrään on vaikuttanut asiakkaan naamataulu...Palvelua saa paremmin, jos osaa selittää asiansa hyvin...virkailija ei tarjoa vaihtoehtoja, jos et osaa niistä kysyä.

Toteutuminen riippuu siitä, missä asioi ja kenet kohtaa. Tilanteet tuntuvat usein epärehellisiltä ja sellaisilta että ei kunnioiteta ihmistä. Usein tehdään **yleistystä ihmisryhmistä**...Nimellä on väliä siinäkin mielessä saako töitä (ulkomaalaistaustaisuus). Usein ihmistä ei opita tuntemaan ihmisenä.

Oma halu ja motivaatio saattaa suuntautua eri asioihin kuin mihin annetaan mahdollisuus.

Pienikin omaisuus vaikuttaa liikaa asiakkaan saamiinsa etuisuuksiin.

5.2.2020

Kestävää k

Vuoroa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

# Kriittisiä kohtia palvelupoluilla

## Miten asiakas pääsee polulle?

- Kynnys pyytää apua
- Työntekijöiden kiire ja kapea-alainen työote
- Asiakkaan vastuu – Työntekijän vastuu > **Omavastuuta toimintakyvyn mukaan**
- Aktivoituminen ja muutos ei ole helppoa eikä nopeaa:
  - Sitoutuminen palveluihin? vai pitäisikö palvelun sitoutua asiakkaaseen? Motivointityö on työntekijän perustehtävää?
- Tuen tarpeen, tavoitteiden ja toiveiden sanoittamisen vaikeus
- Jos elämäntilannetta, työkykyä eikä terveydentilaa kartoiteta > terveystalouden rooli olennainen
- **Asiain digitalisoituminen** > digisyrjäytyminen ja köyhyys, mutta myös mahdollisuus (pitkät välimatkat)

## Miten asiakas ei joudu ”harhapoluille” tai jumiin ”palvelukehään”?

- Yksilöllisyys > kuullaan mitä asiakas itse ajattelee
- Miten palveluista puhutaan, ammattikieli > mikä palvelu ja mihin missäkin pyritään?
- Sosiaalityöntekijän resurssit kiinnipitävään työhön vähäiset
- Yhteydenotossa voi mennä pitkä aika > asiakas ei halua palveluita missä vaiheessa tahansa
- Kielteiset päätökset, mitä sen jälkeen?
- Löytyykö vertaistukea esim. jonotusajalle?
- Toimiiko henkilökemiat ja yhteistyö eri toimijoiden välillä?

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

# Avaintekijöitä palvelupoluilla

- **Löytyy joku, joka kysyy ja välittää ja varmistaa tuen piirissä pysymisen**
  - Palveluohjauksellinen työote kaikissa palveluissa ja palvelualltius (avun tarjoaminen)
  - Kun työntekijän yhteydenotot eivät lopu, eivät palvelupolutkaan katkea
- **Jalkautuminen ja saavutettavuus** esim. kieli ja mahdollisuus kasvokkaiseen tapaamiseen
- **Lähiverkoston ja muiden toimijoiden (järjestöt) huomiointi**
  - Kokemusasiantuntijat työpariksi ja mukaan polulle ja tukihenkilöksi
- **Tilanteen kokonaisvaltainen selvitys:**
  - erityisesti terveydentilan ja työkyvyn arviointi mahdollisimman aikaisessa vaiheessa > ennaltaehkäisy
  - Toimeentuloturva ajoissa kuntoon
- **Monialainen yhteistyö ja verkostotyön säännöllisyys:**
  - Yhteinen asiakas -ajattelu, mutta monialainen yhteistyö ei ole itsetarkoitus
  - Vastuuhenkilön ja omatyöntekijän määrittely, kunkin toimijan roolista on sovittu
  - Yhteinen sähköinen järjestelmä
- **Omatyöntekijä kanssakulkijana ja riittävät resurssit kiinnipitävään työhön**
- **Asiakassuhteen laatu:** Luottamus, joku joka tsemppaa ja auttaa sanoittamaan omia toiveita ja tavoitteita, jonka kanssa pohditaan erilaisia vaihtoehtoja
- **Digitaaliset välineet avuksi:** muistutusviestit
- **Varmistetaan jatkumo:** selkeät yhteystiedot ja ohjeet

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020





# Kiitos!

Tuija Ketola

5.2.2020

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto