



PAKU –Palvelupolut kuntoon!

2018-2020

Koulutuksellinen työpaja
23.5.2019

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

jamk.fi
Jyväskylän ammattikorkeakoulu

KOSKE
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

GNADIA

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020





KOULUTUKSELLINEN TYÖPAJA
Torstaina 23.5.2019 klo 8.30-15.30
JAMK pääkampus, Rajakatu 35, Auditorio Valjakka

8.30-9.00 Kahvi

9.00-9.25 PAKU-hankkeen ajankohtaiset kuulumiset

9.25-9.55 Kokemuksia yhteiskehittämisestä PAKU-hankkeessa; kokemusasiantuntija ja hankekunnan edustaja

9.55-10.00 Taukojumppa

10.00-10.45 Tietosuoja sekä asiakastietojen käytettävyys yli organisaatio-, rekisteri- ja asiakastietojärjestelmärajojen; YTM Marjo Orava, Hankejohtaja / Kansa-koulu II -hanke, Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom

10.45-11.30 Vaikuttava vuorovaikutus ja yhteinen toimijuus asiakastyössä; YTT, dosentti Kaarina Mönkkönen, Itä-Suomen yliopisto / Yhteiskuntatieteiden laitos

11.30-12.30 Lounas

12.30-13.15 Palvelupolulla vajaakuntoisuudesta sosiaalivakuutuksen päätöksiin; Yliääkäri Jyrki Elo, Kela Itäinen asiantuntijalääkärikeskus

13.15-13.30 Kommenttipuheenvuoro; Asiantuntijalääkäri Visa Kervinen, Keski-Suomen sairaanhoitopiiri / TYÖKE-hanke

13.30-15.30 Työpajat (kahvi työpajojen lomassa alkaen klo 14):

1. Palveluohjauksen asiakaslähtöiset laatukriteerit: Palveluohjauksen osaamisvaatimukset, F306
2. Digitaalinen palveluohjaus: Digitaalinen saavutettavuus, toimijuus ja tietosuoja, B117
3. Monialainen intensiivinen palveluohjaus: Elämää työkyvyttömänä työnhakijana, F307
4. Järjestölähtöinen palveluohjaus: Yhteinen työ asiakkaan palvelupolulla? F305
5. Varhaisen tuen sosiaaliohjaus (ennaltaehkäisevä palveluohjaus): Varhainen avoin yhteistoiminta? F405
6. Ryhmä muut, Auditorio Valjakka

Ilmoittautuminen 10.5.2019 mennessä tästä linkistä:

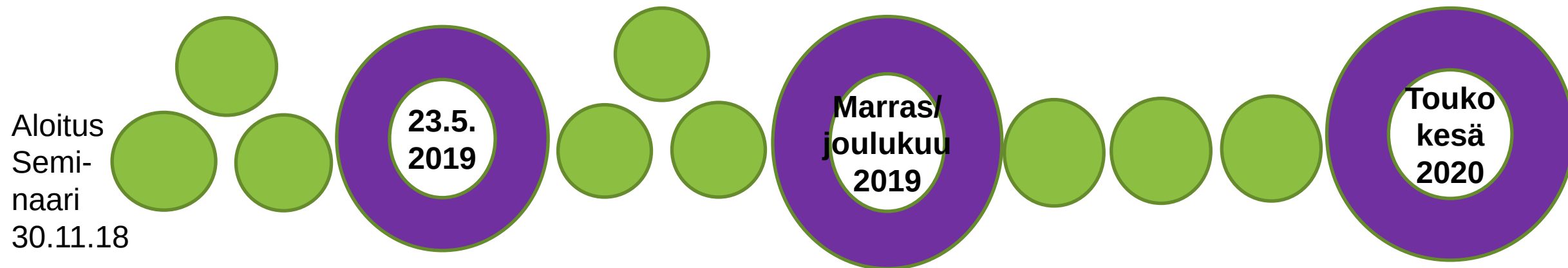
<https://link.webpolsurveys.com/S/BE9FD36A005940E7>

*Lisätietoja
hankkeesta
www.jamk.fi/paku
u*

Palvelupolut kuntoon (PAKU)-hanke 1.8.2018-31.12.2020

- Tavoitteena kehittää kokonaisvaltainen palveluohjauksen malli Keski-Suomeen paljon tukea tarvitsevien työikäisten ja heidän läheistensä näkökulmasta
- Hanketta hallinnoi Jyväskylän ammattikorkeakoulu, osatoteuttajina Koske ja Gradia
- Hankekunnat; Jyväskylä, Jämsä, Laukaa, Pihtipudas, Viitasaari ja Äänekoski (laatukriteerityössä osallistujia myös Muuramesta ja Saarikasta)
- Yhteiskehittämistä, jossa mukana on kehittäjäasiakkaita, läheisiä, sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalveluissa toimivia ammattilaisia ja kokemusasiantuntijoita, Kela sekä useita järjestö- ja yhdistystoimijoita
- Osallistujia 5/2019 kirjattu 188 hlöä (tavoite 195), joista naisia 154. Kehittäjäasiakkaita tarvitaan mukaan enemmän.
- Kehittäjäryhmiä hankekunnissa yht. 13
 - Ryhmäkertoja koko hankkeen aikana 6-10 kertaa / ryhmä
 - Ryhmien kokoontumisia ajalla 12/2018-4/2019 ollut 2-3 / ryhmä

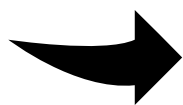
Kehittämistyön aikataulu pääpiirteittäin



Kevät 2019

Syksy 2019

Kevät 2020



**Loppujulkaisu ja
loppuseminaari 11-
12/2020**

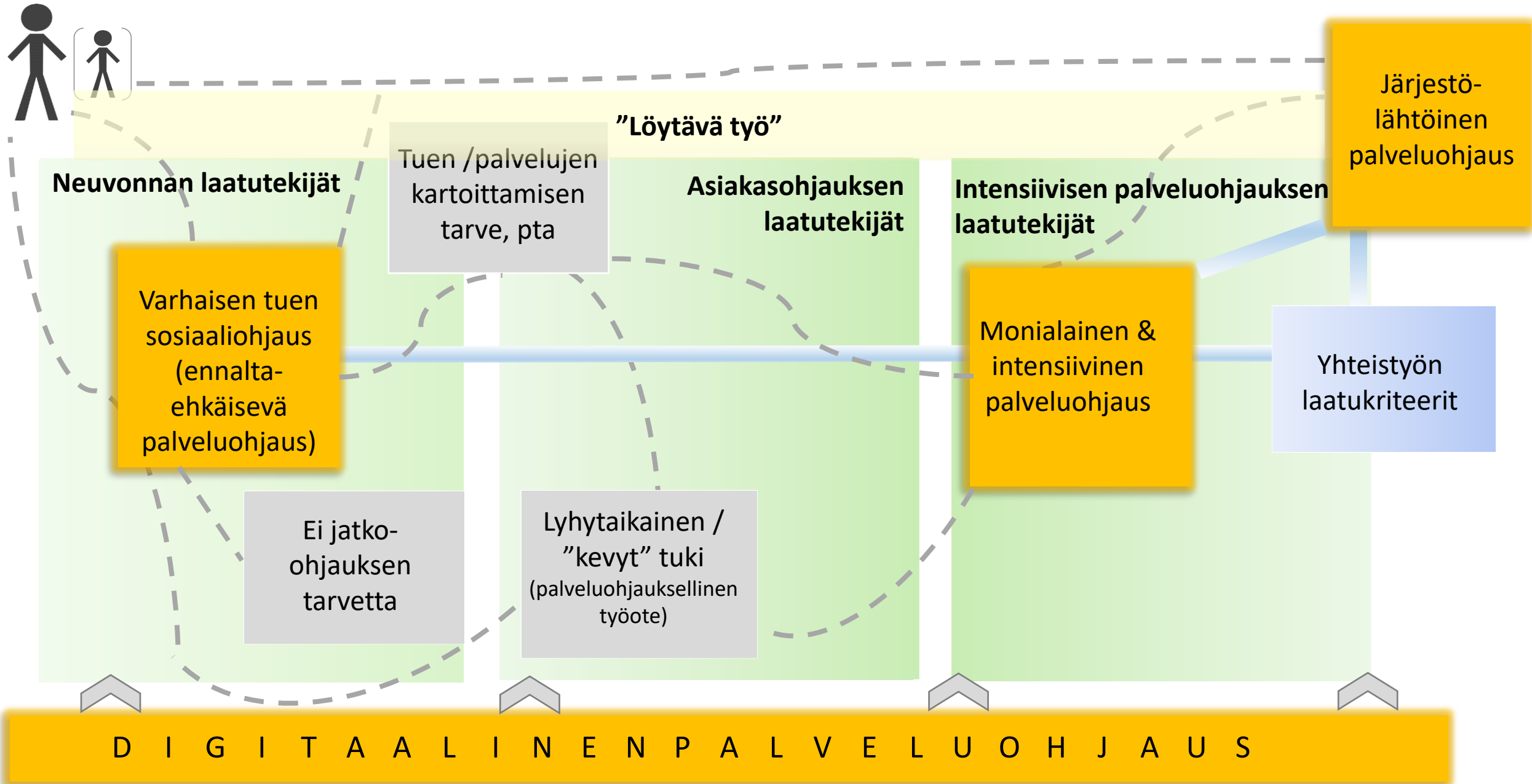
25.5.2022

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



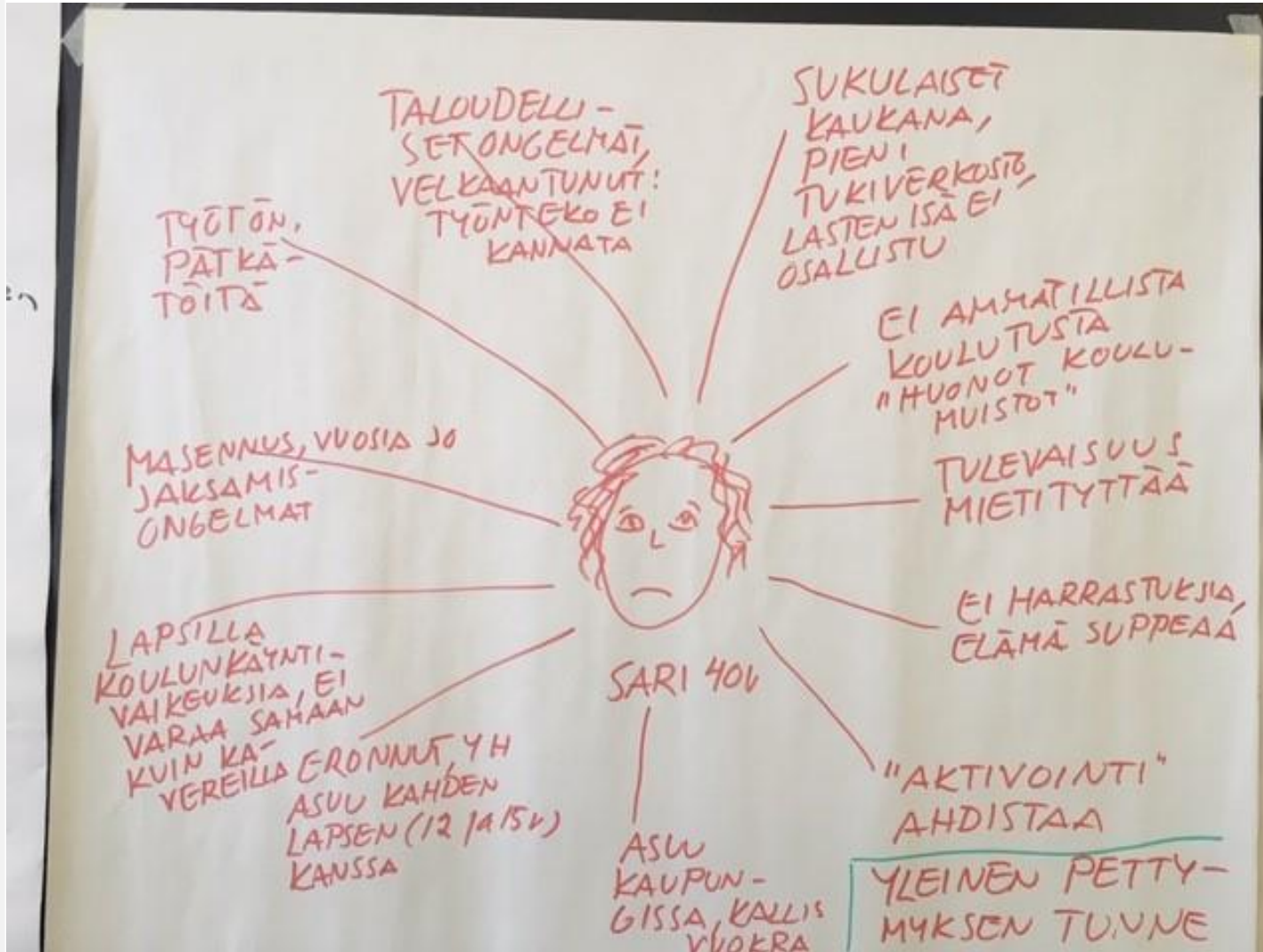
ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELUOHJAUS



Yhteiskehittämistä palvelumuotoilun menetelmin, vaihe 1

- Palveluohjauksen mallin muotoilu aloitettiin asiakasymmärryksen rakentamisella
 - Kuka on paljon tukea tarvitseva työikäinen henkilö ja millainen hänen tilanteensa on?
 - Miksi ja mihin tarpeeseen hän hakee palveluohjauksesta apua?
 - Mitä hän tavoittelee, mitä haluaa saavuttaa ja/tai mihin haluaa pystyä?
 - Miten ohjaustyötä täytyy tehdä, jotta hänen tavoitteeseensa pääsyä voidaan tukea parhaalla mahdollisella tavalla?

Kuka on paljon tukea tarvitseva työikäinen henkilö? (käyttäjäpersoonana)

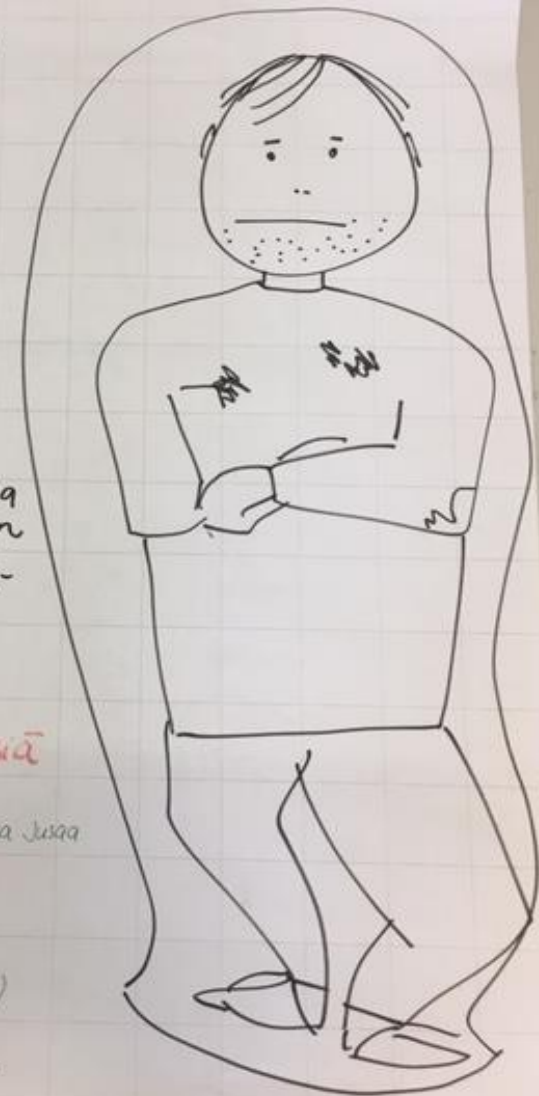


JUSA-PETTERI / MUTKAMÄKI
28 V.

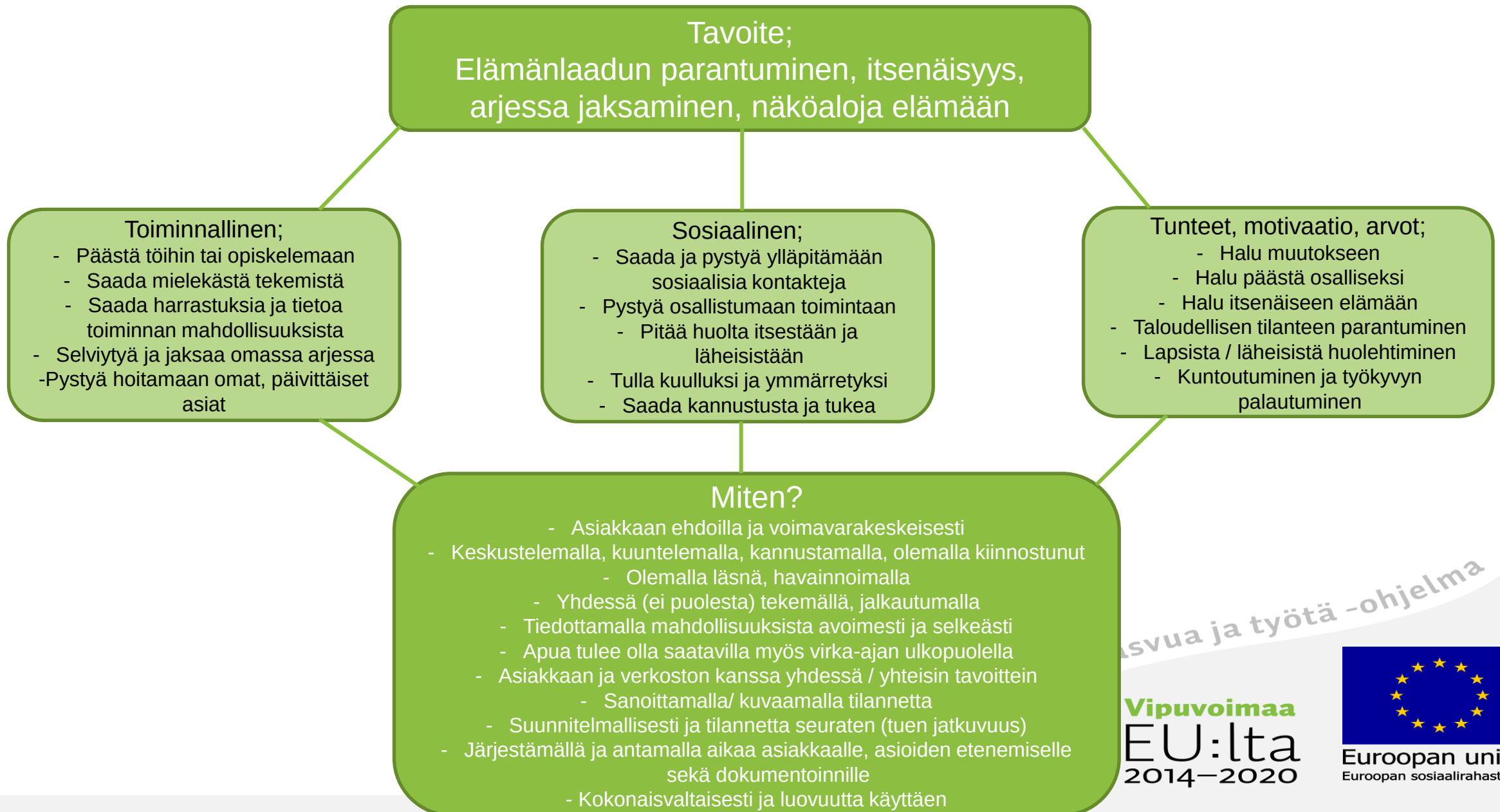
- asuu yksin synnyinpaikassaan pikkukaupungissa
- avoero, ei tiedä miksi
- jäänyt työttömäksi, työmerkkinä tuella
- haluaa muutosta, mutta ei tiedä mitä ja miten ei tiedä mahdollisuuksiaan
- masennusta, jota ei itse havaitse
- Vanhempiin ei yhteyksiä (oikein painostamiskokemus)
- kaverit hävinneet, koska ovat jättänyt Jusa ei jättänyt yhteyttä

KELA, KIRVASTO
TK-PSYKOLOGI (ei jaksaa käydä)

HUONOSSA HAPESSA...



Yhteenvetoa asiakasarvon muodostumisesta varhaisen tuen sosiaaliohjauksessa



...svua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Yhteenvetoa teemoista ja tarpeista palveluohjauksen taustalla

Miksi?

- Millaiseen ongelmaan / tarpeeseen palveluohjauksesta haetaan apua

Halu muutokseen ja suunta elämälle (ohjauksen ja yhteisen suunnittelun tarve)

-Rahat loppu ja häättöuhka
-Taloudellisen tilanteen ja vaihtoehtojen kartoittaminen

Apua terveydentilan selvittämiseen ja avun piiriin pääsemiseen (työkyky-, mielenterveys- ja päihdeongelmat)

Konkreettista apua hakemusten täyttämiseen ja tukitoimien hakemiseen

-Apua työnhakuongelmiin ja/tai opiskelu- ja kuntoutusmahdollisuuksien selvittämiseen
-Apua yksinäisyyteen

Kokonaisuuden hallinta (asioiden yhteensovittaminen, palvelutarpeen arviointi)

Mitä tavoitellaan?

- Millaista muutosta asiakkaat haluavat tilanteeseensa?

Perusturvallisuus
-Taloudellisen tilanteen parantuminen
-Asumiseen varmuutta

Osallisuus
-ihmiskontaktit
-mielekäs tekeminen / työ
-kyky hoitaa asioitaan

-Tietoa mahdollisuuksista ja osallistumisen paikoista
-Suunta: mistä lähteä liikkeelle, mihin ja miten?

Terveydentilan seuranta, työkyvyn arviointi ja jatkosuunnitelma
-kuntoutus, hoito, lääkkeet, tavoitteet

Elämänhallinta, elämänlaadun parantuminen, arjessa jaksaminen, itsenäisyys

-Ei "pakettipalvelua", yksilöllisesti ja luovasti
-Voimavarakeskeisesti
-Palvelua myös virastoajan ulkopuolella ja matalalla kynnyksellä

-Kohdataan aidosti ja kokonaisuutena
-Kuuntelu, läsnäolo, aika
-Sanoitetaan tilanne (yhteinen ymmärrys, tavoitteet)

-Asiakkaan ehdoilla
-Yhdessä tekemällä
-Itseohjautuvuutta tukemalla
-Ei luovuteta / hylätä
-Jatkuva tuki ja kannustus

-Tarjotaan tukea, jalkaudutaan, etsitään
-Seurataan ja reagoidaan muutoksiin
-Monialainen yhteistyö, verkostot mukaan
-Selkeä tiedottaminen

Miten?

- Miten tulee toimia / miten työtä täytyy tehdä, jotta se tukee asiakkaan tavoitteisiin pääsyä?

Asiakaslähtöinen, kokonaisvaltainen kohtaaminen ja tilanteen kartoitus; asiakkaan omat tavoitteet

Yhteiskehittämistä palvelumuotoilun menetelmin, vaihe 2: Käyttäjäpersoonan palvelupolku kuvataan palvelutuokioiden ja kontaktipisteiden avulla

- Palvelutuokio on palvelutapahtuma
 - Millaisia palvelutapahtumia polulla oli (huomioidaan myös sähköiset kanavat)?
 - Käyttäjäpersoonana etsii apua; Mistä? Miten hän löysi sen?
 - Mitä tapahtui palvelun aikana?
 - Mitkä tapahtui palvelun jälkeen?
- Palvelutuokio koostuu kontaktipisteistä
 - Kontaktipiste voi olla esim. tila, esine, nettisivu, ihminen
- Millaisia kontaktipisteitä polulla oli?
 - Mitkä tuokioista ja kontaktipisteistä olivat merkityksellisiä?
 - Mitkä olivat kriittiset pisteet?
- Polku oli toimiva, koska...
- Polussa oli puutteita, koska...

Palvelupolkukuvaus

esimerkkinä monialainen intensiivinen palveluohjaus

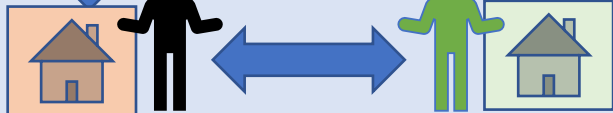
- Mikä teki polusta toimivaa?
 - Asiakkaalle on annettu aina vaihtoehto
 - on saanut itse muokata polkuansa
 - yhteistyö (kaikki tuntee toisensa ja toistensa työtä)
 - oikea-aikaisuus (siirtyminen)
 - asiakkaiden ja työntekijöiden kemiat osuneet kohdalleen
 - paikkakunta tarpeeksi iso tarpeeksi pieni
 - luottamus työntekijöiden välillä
 - palvelurakenne tunnetaan
- Riskit:
 - jos olisi annettu edetä liian nopeasti suhteessa voimavaroihin
 - jos kaikki palvelut yhtä aikaa (tuki muuttuu suorittamiseksi)

Lähtötilanne



Ammatillinen oppilaitos:
Opiskelija ei saavu
tunneille

Oppilaitoksesta yhteys kunnan
etsivään nuorisotyöhön



Etsivä kotikäynnille yhdessä
aikuissosiaalityöntekijän kanssa



Asiakas "jumissa" kotona, kotikäynti
merkityksellinen ensikontakti



Tuen piirissä
pysymisen
varmistivat
tarpeen
mukainen,
tiiviimpi
tapaamistiheys
kotikäynteinä
(sostt 1 krt/kk,
etsivä aluksi
useammin)



Etsivän motivoimana menee
mielenterveystoimistoon päivystyskäynnille

Sai itse valita työntekijäkseen sosiaalityöntekijän
kokemansa tarpeen mukaan



Asiakkaan ehdoilla, tukitoimet tilanteen mukaan,
kuuntelu, aito kohtaaminen



Sosiaalityöntekijä varaa ajan lääkärille
työ- ja toimintakyvyn arviointiin

Elämäntilanteen ja tuen tarpeen kokonaisvaltainen kartoittaminen



Shl palvelutarpeen arviointi kotikäyntinä mtt:n sosiaalityöntekijän ja palveluohjaajan toimesta

- Sosiaalinen kuntoutus: tukiasumisen tiimin lähityö kotiin 1 krt/vko
- Tukiasumisen tiimin (oma)työntekijän tapaaminen ensin yhdessä palveluohjaajan kanssa



- Saattaen vaihto
- Mtt ei edellyttä lähetettä
- Tukitoimet ja mahdollisuudet on konkretisoitu ja oma mielipide on kuultu

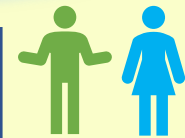


Päivä- ja työtoiminta sosiaalisena kuntoutuksena alkaa



Paikalle tuleminen riittää

Shl palvelusuunnitelma



Yhteys työllisyyspalveluihin

➤ Monialainen työllistymissuunnitelmaa (laki monialaisesta yhteispalvelusta)

Kuntouttava työtoiminta alkaa



Nykytilanne ja askelmerkit tulevaan



Lääkärin lausunnot yhdessä
tukiasumisen omatyöntekijän kanssa



Kelan kuntoutuspsykoterapia



Verkostopalaveri



Hakenut oppisopimuskoulutukseen,
oppisopimustaikka tiedossa.
Vanhat tukikontaktit säilyvät mukana.



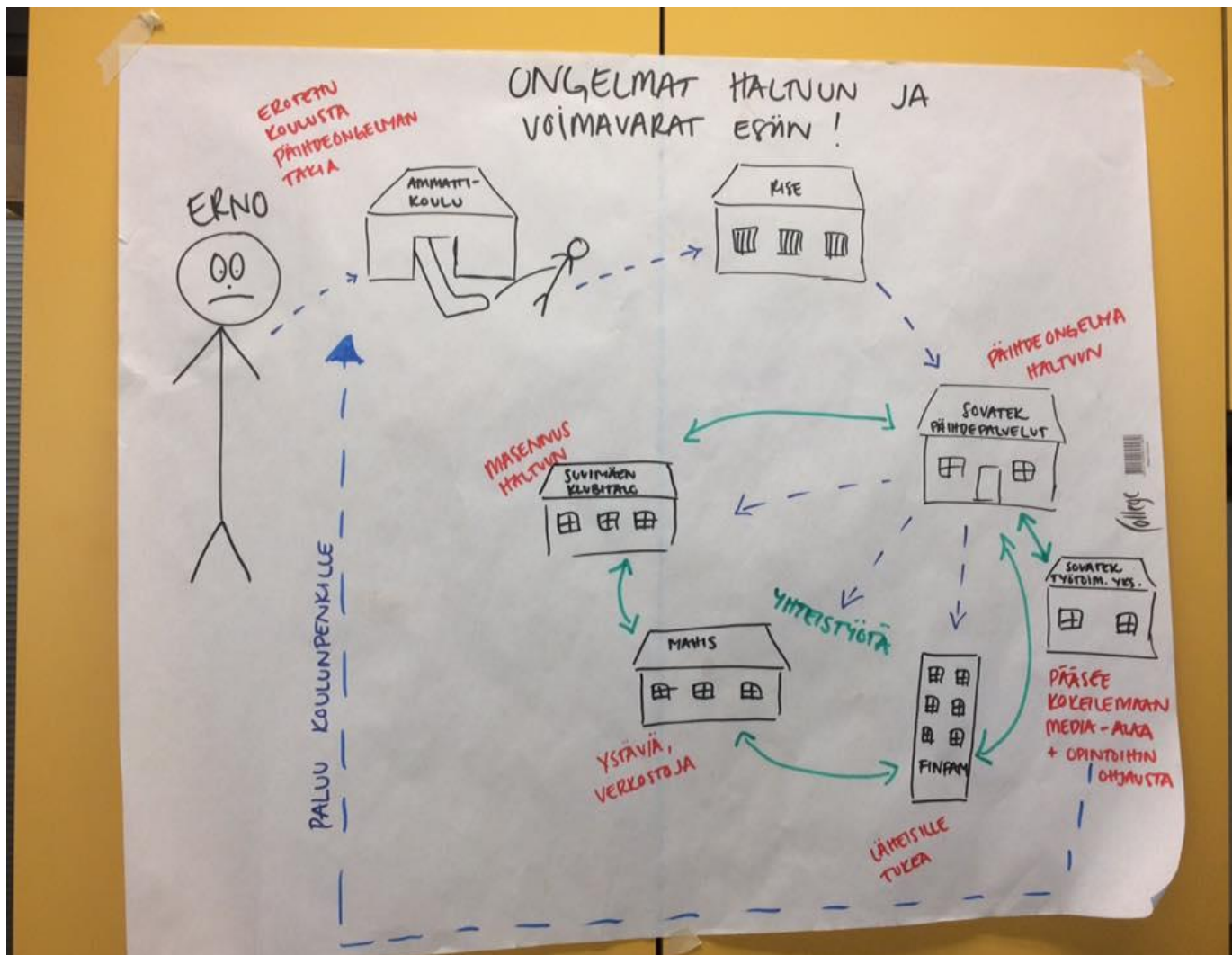
Muutto uuteen kotiin avopuolison kanssa

Aika:



- Tehdä asioita oikein
- Tehdä oikeaan aikaan

Järjestölähtöisen kehittäjäryhmän kuvaus palvelupolusta



Järjestölähtöisen palveluohjauksen kehittämistarpeita

- Vastuu yhdelle toimijalle eli pois asiakkaan pompottamisesta
- Kohdataan ihminen ihmisenä
- Tiedon palveluista, toimijoista ja etuuksista oltava avointa, saatavilla, ymmärrettävää ja ajan tasaista
- Verkostotuntemus
- Palveluohjauksellisen työotteen näkyväksi tekeminen ja kehittäminen henkilökohtaisessa ohjauksessa ja digipalveluiden hyödyntäminen (esim. chat)
- Kuka vastaa palveluohjauksen organisoitumisesta maakunnassa
- Palvelupolut oltava selkeitä ja toimivia

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Järjestölähtöisen palveluohjauksen kehittämistarpeita

- Työntekijöiden oltava motivoituneita, osaaminen ajantasaista
- Perustehtävä selvillä työntekijöillä, ammatillinen vastuu
- Eettisyys, luottamus
- Mahdollisimman pieni vaihtuvuus työntekijöissä
- Työntekijän oltava helposti lähestyttävä, tutustuminen rentoa, tapahtumia, retkiä
- Miten tieto saavuttaa kaikki asiakasryhmät; myös läheiset ja omaiset

Kehittämistyön kysymyksiä jatkossa

- Miten ratkaisemme palvelupoluilla tunnistettuja ongelmia?
- Miten toimijoiden monialaista yhteistyötä voi tukea yleisesti ja alueellisesti / paikallisesti?
- Miten palvelupolkujen haasteita ja esteitä voi muuttaa yleisesti ja alueellisesti / paikallisesti?

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Digikehittäjäryhmät:

Tavoite:

Digitaalisen palveluohjauksen kehittäminen:

Kokeillaan, edelleen kehitetään ja juurrutetaan käyttäjälähtöisiä, vuorovaikutuksellisia digitaalisia välineitä palveluohjaukseen.

Painopiste: Sovellusten arviointi, räätälöinti ja kehittämistarpeiden kokoaminen



Leila Nisula & Tuukka Kivioja

Digiryhmät: Äänekoski, Laukaa, Jämsä ja Sovatek

PALVELUOHJAUKSEN JA
PALVELUJEN SAAMISEN
TASAVERTAISUUS

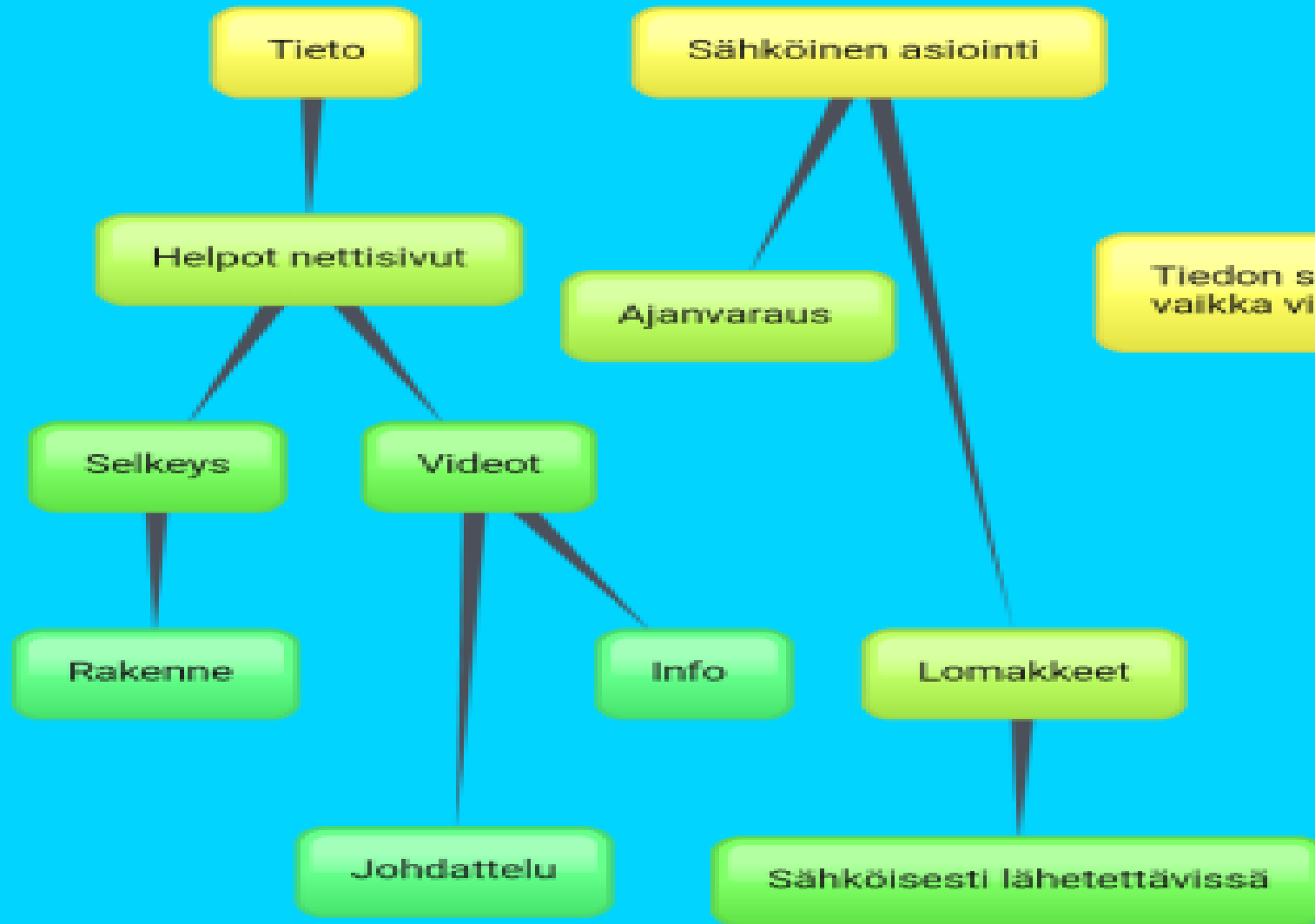
PALVELUISTA
SYRJÄYTYMISEN
EHKÄISEMINEN

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



ESIMERKKI: MITÄ PITÄISI OLLA?



Tiedon saavutettavuus ympäri vuorokauden, vaikka virkailijat tietyinä aikana paikalla.





HAASTEET:

- **ASIAKKAIDEN LÖYTÄMINEN JA MUKAAN SAAMINEN**
- **KEHITTÄMISEEN ERI AMMATTIRYHMÄT MUKAAN (esim. ICT)**
- **RESURSSIT**
- **VASTUUT**
- **TUEN JÄRJESTÄMINEN ASIAKKAILLE JA TYÖNTEKIJÖILLE**
- **TIETOSUOJAKYSYMYKSET**
- **SÄHKÖISTEN TYÖKALUJEN MARKKINOINTI**

Lopuksi

- Asiakasedustajia kaivataan ryhmiin lisää.
- Jos löytyy asiakkaita, jotka haluavat vaikuttaa mutta eivät pysty osallistumaan ryhmiin, voimme järjestää myös keskustelumahdollisuuksia erikseen. Tärkeintä on saada asiakkaiden ääni kuuluviin!
- Yhteystiedot:
 - Projektipäällikkö Tuija Ketola (040 834 5875), tuija.ketola@jamk.fi
 - Projektikoordinaattori Anne Koivisto (040 159 6950), anne.koivisto@koske.fi
 - Projektikoordinaattori Arja Hytönen (040 341 5371), arja.hytonen@gradia.fi
 - Projektiasiantuntijat (JAMK): Tuukka Kivioja, Johanna Moilanen, Leila Nisula