

Työikäisten palveluohjauksen hyvä käytäntö

Työikäisten palveluohjaus on toimintamalli, joka koordinoi samanaikaisesti usean ammattilaisen apua tarvitsevan ihmisen ja ammatillisesti erikoistuneiden asiantuntijoiden välille tarkoituksenmukaisen palvelukokonaisuuden, joka perustuu asiakkaan tarpeisiin ja palvelujärjestelmän toimintamahdollisuuksiin. Toiminnassa näkyy koko ajan niin asiakkaan palvelutarve kuin palvelujärjestelmän mahdollisuudet järjestää palveluja.

1 Toimintaympäristö, jossa hyvä käytäntö on tuotettu

Ikaalisissa toteutettiin 1.6.2003 – 31.12.2006 *Yhteistyöstä yhteiseen työhön* -kehittämiprojekti, jossa lähestyttiin julkisen ja erityisesti paikallisen palvelusektorin toimintaa työkäytäntöjen uudistamisen näkökulmasta. Kehittämistyön tavoitteena oli rakentaa yhteistyötä koordinoiva toimintamalli peruspalvelujärjestelmän hajautetusti toimivien ja ammatillisesti erikoistuneiden asiantuntijoiden sekä samanaikaisesti usean ammattilaisen apua tarvitsevan ihmisen välille. Uuden toimintamallin perusajatuksena oli ohjata palvelujärjestelmän palveluja tarvitsevaa asiakasta yksilöllisellä palveluohjauksella käyttämään ja saamaan tarvitsemiaan palveluja, jotka samanaikaisesti pyritään koordinoimaan tavoitteelliseksi kokonaisuudeksi. Lähtöoletuksena oli, että palveluohjaustarve syntyy tilanteessa, jossa asiakkaan palvelutarve ei ole selkeästi määriteltävissä tai asiakas ei ole autettavissa siinä sektorissa, jonka asiakkaaksi hän oli hakeutunut. Ensisijaisena kohderyhmänä olivat työikäiset kuntalaiset, mutta myös muut ovat voineet halutessaan hakeutua palveluohjaukseen.

Projektia hallinnoi Ikaalisten kaupungin sosiaali- ja terveystoimi. Toiminnan rahoituksesta 50 % tuli Länsi-Suomen lääninhallitukselta. Kehittämistyöhön osallistuivat aktiivisesti Kansaneläkelaitoksen Ikaalisten toimisto ja Hämeenkyrön työvoimatoimiston Ikaalisten toimipiste. Kehittämistyö eteni päävaiheissa, jotka olivat projektista tiedottaminen, uuden toimintamallin testaaminen ja arviointi.

Kehittämistyön lähtökohdat, perustelut ja tavoitteet

Yhteistyöstä yhteiseen työhön -projektin kehittämistyön tarve ja lähtökohdat perustuivat yhteiskunnallisen kehityksen aikaansaamiin palvelujärjestelmämme toiminnan

solmukohtiin. Jatkuva kehitys on tehnyt eri sektoreilla toimivista työntekijöistä huipputekijöitä omissa toimintaympäristöissään, mutta palvelujärjestelmän palveluita tarvitsevien asiakkaiden palvelutarve ei noudatukaan palvelujärjestelmän toimijoiden mukaista työnjakoa. Heidän elämäntilanteensa ja palveluodotuksensa eivät enää täytäkään hallinnollisen järjestelmän ehtoja. Selkeä vastuu- ja ohjausjärjestelmän puuttuminen heikentää edelleen palvelujärjestelmän toimintamahdollisuuksia.

Kehittämistyömme oletuksia oli, että palveluohjauksesta ajateltiin olevan hyötyä tilanteessa, jossa asiakkaan palvelutarve ei ole selkeästi määriteltävissä tai asiakas ei ole autettavissa siinä sektorissa, jonka asiakkaaksi hän on tullut. Asiantuntija yhdessä asiakkaan kanssa havaitsee, että palvelutarpeen arviointiin ja määrittelyyn tarvitaan kokonaisvaltaisempaa selvittelyä ja ko. asiantuntijan osaamisalaa laajempaa asiantuntemusta, eikä voida selkeästi osoittaa yhtä tahoaa, jolle asiakkaan asiat ensisijaisesti kuuluisivat tai tahoaa, jolle asiakasyhteistyön rakentaminen kuuluisi.

Kehittämistyön päämääränä oli saada osallistujatahot sekä keskenään että asiakkaiden kanssa keskinäiseen vuoropuheluun, jossa tärkeänä tavoitteena oli uuden yhteistoiminnallisuuden löytyminen. Yhteistoiminnallisuuden olennaisina osina olivat seuraavat elementit: asiakas subjektina, dialoginen asiantuntijuus, avoimuus, yhteisten merkitysten luominen, läpinäkyvyys, joustavuus sekä moniammatillinen asiantuntijuus. Tavoitteena oli, että projektin kestäessä palvelujärjestelmän eri sektoreilla työskentelevät asiantuntijat tarkastelevat omaa työtänsä osana palvelujärjestelmän kokonaisuutta ja selvittävät ne rajapinnat, joissa yhteistyön tehostamista tarvitaan.

Projektin toiminnallisina tavoitteina olivat palveluohjausmallin testaaminen ja vastaaminen kysymyksiin,

- miten yksilöllisen palveluohjauksen malli sopii sektoroituneen palvelujärjestelmämme toiminnan koordinoimiseen ja ohjaamiseen, sekä
- miten uusi toimintamalli sijoittuu ja organisoituu osaksi Ikaalisten kaupungin peruspalvelujärjestelmää.

Uuden toimintamallin tarkoituksena oli kehittää palvelujärjestelmän toimintaa seuraavilla tavoilla

1) Pyritään edistämään palvelujärjestelmän toiminnan painopisteen siirtymistä sektorikeskeisyydestä joustavaan yhteistoiminnallisuuteen ja ongelmakeskeisyydestä voimavarakeskeisyyteen. Palveluohjauksen avulla toiminnan lähtökohdaksi tulevat kokonaisvaltaisuus, asiakkaan omat näkemykset ja ehdotukset. Näin toiminnan painopiste irtautuu vamma- ja palvelukeskeisestä ajattelusta.

2) Palveluohjaustoiminnan avulla parannetaan palvelujärjestelmän käyttäjien tasa-arvoa ja ehkäistään syrjäytymistä. Palveluohjauksen avulla autetaan hoidon, tuen ja avun tarpeessa olevia henkilöitä laatimaan realistisia hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmia yhteistyössä eri organisaatioiden kanssa.

3) Uuden toimintamallin avulla pyritään parantamaan palvelujärjestelmämme toiminnan tehokkuutta ja taloudellisuutta. Palvelujen yhteistyön rakentamisen siirtyminen koordinoivalle taholle antaa sektorityöntekijöille mahdollisuuden keskittyä omiin perustehtäviinsä ja näin sektorin perus- ja erityisosaaminen hyödyntää koko palvelujärjestelmämme toimintaa mahdollisimman tehokkaasti.

Asiakkaat osallistettiin uuden toimintamallin kehittämistyöhön projektin alussa ja palveluohjaustoiminnan käynnistyttyä. Ennen projektin alkua asiakkaat olivat mukana Jutta Suorannan (2004) tekemässä tutkimuksessa, jossa selviteltiin niin toimijoiden kuin asiakkaiden odotuksia uudelle toimintamallille. Tutkija Hanna Eloranta (2006) taas selvitti palveluohjauksessa mukana olevien asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä

meneillään olevasta toiminnasta. Näitä tietoja käytettiin uuden toimintamallin rakennusaineina.

Toimintamallin arviointi

Hankkeen arviointi koostui sisäisestä ja ulkoisesta arvioinnista. Sisäisen arvioinnin teki projektinvetäjä ja sitä toteutettiin koko kehittämisprosessin ajan. Se oli pääasiassa kehittämisprosessin formatiivista arviointia. Arvioinnin keskeisinä kohteina olivat uuden toimintamallin kehittymiseen ja rakentumiseen liittyvä prosessi sekä palveluohjausohjausprosessin toteuttamiseen sisältyvien toimenpiteiden havainnointi ja analysointi. Tietoa koottiin eri menetelmillä asiakkaista, palveluohjaustoiminnan sisällöstä sekä yhteistyötahojen näkemyksistä prosessin eri vaiheista. Yhteistyötahoilta tietoa koottiin kyselyillä ja haastatteluilla sekä vapaamuotoisilla keskusteluilla. Projektin loppuraportissa (Reito 2006) esitetty palveluohjausprosessi onkin rakennettu aktiivisessa yhteistyössä palveluohjaustyötä tehneiden avaintyöryhmän jäsenten kanssa. Palveluohjaustoiminnan toteuttamiseen sisältyvistä toimenpiteistä muodostettiin säännönmukaiset vaiheet, jotka koottiin palveluohjausasiakkaiden seurantalomakkeelle seuraavasti: asiakkaan tiedot, palveluohjaukseen asiakkaita lähettävät tahot, prosessin aloitus- ja päättymispäivä, lähtötilanne, toiminnan tavoite, toimenpiteet prosessin aikana ja lopputulos. Kehittämistyön kannalta oli yhtä olennaista havainnoida palveluohjausprosessin eri vaiheiden muodostumista kuin myös käytännön toteuttamiseen liittyviä toimenpiteitä.

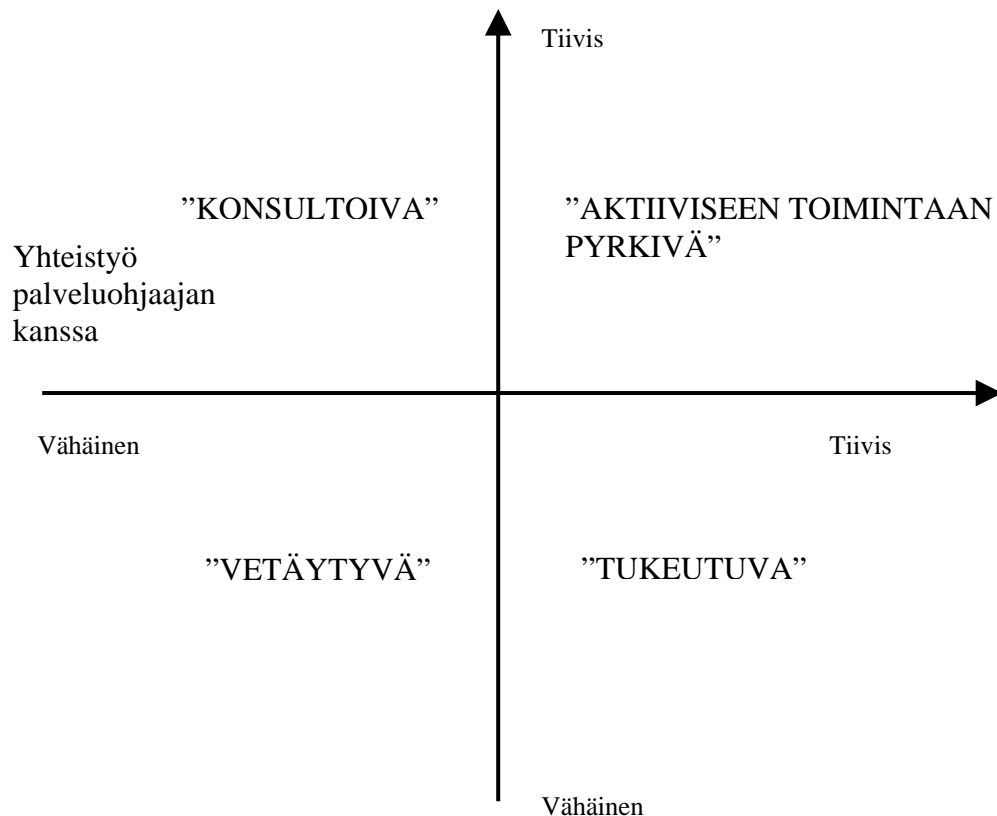
Ulkopuolinen arviointi toteutettiin kolmena opinnäytetyönä; kaksi Tampereen yliopiston terveystieteen laitokselta ja yksi Satakunnan ammattikorkeakoulusta. Arvioinnin kohteina olivat paikkakunnan palvelujärjestelmän nykytila ja odotukset palveluohjausprojektin alkaessa sekä asiakkaiden, paikallisten toimijoiden ja yhteistyökumppanien kokemukset.

Asiakkaiden kokemuksia palveluohjauksesta

Tampereen yliopiston terveystieteen laitoksen opiskelija Hanna Eloranta tutki pro gradu -työssään (Eloranta 2006) asiakkuutta projektissamme. Hän tarkasteli asiakkuuden rakentumista asiakkaiden itsensä sekä palveluohjaajien puheessa. Erityisen kiinnostuksen kohteena hänellä oli asiakkaan osallistuminen ja osallisuus sekä sen tukeminen. Hän tarkasteli niitä vuorovaikutussuhteita, jotka sisältyvät ikaalislaiseen palveluohjaukseen eli asiakkaan ja palveluohjaajan yhteistyötä viranomaisverkoston kanssa ja palveluohjaajien yhteistyötä asiakkaan kanssa.

Eloranta (2006) tyypitteli asiakkaiden osallistumista ja osallisuutta vertaamalla yhteistoiminnan tiiviyyttä nelikentän muodossa. Tämän jäsentelyn mukaan löytyi konsultoivia, aktiiviseen toimintaan pyrkiviä, vetäytyviä ja tukeutuvia asiakkaita (Kuvio 1). Kaikki asiakkaat kokivat palveluohjauksen merkitykselliseksi asioiden hoitamisen ja sujumisen kannalta. Elorannan pohdinnan mukaan myös asiakkaiden valtaistumista oli tapahtunut. Tällä hän tarkoittaa sitä, että palveluohjauksen tuoma tuki ja ”asioihin puuttuminen” toimi herättelijänä asiakkaan omaan aktiivisuuteen oman elämänsä suhteen.

Yhteistyö muiden tahojen kanssa/osallistuminen muilla areenoilla



Kuvio 1. Asiakkaan osallistamisen ja yhteistoiminnan nelikenttä

Yhteistyökumppanien kokemuksia palveluohjauksen toimivuudesta

Satakunnan ammattikorkeakoulussa kuntoutusohjauksen- ja suunnittelun koulutusohjelmassa opiskeleva Heli Mattila (2005) tarkasteli opinnäytetyössään Yhteistyöstä yhteiseen työhön -projektiin osallistuneiden organisaatioiden näkemyksiä ja kokemuksia palveluohjaustoimintamallin toimivuudesta. Hän kartoitti työssään erityisesti sitä, miten palveluohjaustoiminta aiheutti muutoksia organisaatioiden toimintakäytännöissä ja miten uusi toimintamalli paransi organisaatioiden toiminnan tehokkuutta ja taloudellisuutta. Lisäksi hän kartoitti sitä, miten Suorannan (2004) tutkimuksessa esille tulleet paikallisen palvelujärjestelmän odotukset kehittämistyön tuloksista toteutuivat.

Mattilan (2005) tutkimuksen tulosten mukaan kolme organisaatiota koki projektin kaikin tavoin myönteisenä ja tuloksiltaan hyödyllisenä. Heidän toivomuksensa oli, että kehitetty palveluohjaustoiminta jäisi pysyväksi toimintakäytännöksi Ikaalisten kaupunkiin. Yksi organisaatio ei taas nähnyt projektin tuoneen heille mitään uutta eikä tarpeellista, he olivat aina tehneet palveluohjausta. Heillä ei ollut kovin paljon yhteisiä asiakkaita muiden organisaatioiden kanssa. Mattilan tutkimus antoi myös viitteitä siitä, että palveluohjaustoiminta on tuonut jo projektin aikana muutoksia organisaatioiden toimintakäytäntöihin, sillä haastateltavat eri organisaatioista kertoivat, että palveluohjaajan koordinoitavuus antoi heille mahdollisuuden keskittyä omiin perustehtäviinsä, kuten projektin tavoitteiksi oli asetettukin. Tätä kautta pystytään

palveluohjauksella vaikuttamaan myös organisaatioiden toiminnan taloudellisuuteen ja tehokkuuteen. Palveluohjauksessa olevan asiakkaan asioiden käsittely helpottui ja nopeutui mm. siitä syystä, että viranomaisten keskinäinen tiedonkulku parani, tietosuojaan asettamat esteet mataloituiivat asiakkaan antaman suostumuksen johdosta ja päällekkäinen työmäärä vähentyi.

2 Hyvä käytäntö

Toimijat

Projektissa saatujen kokemusten mukaan **palveluohjaustoiminnan järjestäminen on järkevää tapahtua palveluverkoston siinä osassa, missä on asiakkaan palvelutarpeen edellyttämien palveluiden painopiste.** Näin ollen palveluohjaustoiminnan sijoituspaikaksi valittiin terveydenhuolto. Palveluohjaus on tehtäväkokonaisuutensa, jonka toteuttamisesta huolehtii yksi työntekijä. Ikaalisten sosiaali- ja terveystoimessa palveluohjaustoiminta on sijoitettu terveystoimen kuntoutukseen. Palveluohjaaja huolehtii asiakkaan kanssa hänen elämäntilanteensa vaatiman palvelutarpeen hoitamiseksi tarvittavien palveluiden suunnittelussa, hankkimisessa ja yhteensovittamisessa sekä huolehtii, että asiakkaan asia etenee suunnitelmien mukaisesti. Palveluohjaus on oma tehtäväkokonaisuutensa, joka sisältää sekä asiakkaan kanssa tehtävää työtä (palveluohjaus) että palveluiden yhteensovittamista (palveluiden ohjaus) organisaatioiden tasolla. Työkäisten palveluohjaus on suunniteltu auttamaan lähinnä työkäisiä kuntalaisia tilanteissa, jossa palvelutarve edellyttää samanaikaisesti usean eri tahon työskentelyä.

Palveluohjaustoiminnan sujumisen edellytyksenä on paikallinen yhteistyöverkosto. Työkäisten palveluohjausmallissa tämä muodostuu siitä verkostosta, joka luotiin projektin aikana. Kelalla ja työvoimatoimistossa on nimetty yhteistyökumppani, joka on perehtynyt palveluohjauksen ideaan ja palveluohjaaja käyttää häntä yhdyshenkilönään palveluprosessia ohjatessaan. Palveluohjausasiakkuus on merkitty Kelan ja työvoimatoimiston asiakaspapereihin.

Toinen merkittävä yhteistyökumppani palveluohjaajalle on kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä. Kuntoutuslainsäädännön (497/2003) perusteella kuntiin on perustettu kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä (AYTR), johon on nimetty vähintään yksi edustaja sosiaalihuollosta, terveydenhuollosta, opetustoimesta, työvoimahallinnosta ja Kelasta. Palveluohjaustoiminnan ja AYTR:n välisestä yhteistyöstä ja työnjaosta sovittiin projektin aikana siten, että yksittäiset asiakastapaukset pyritään tuomaan asiakasyhteistyöryhmään pääasiassa palveluohjauksen kautta. Näin ajateltiin, että AYTR:lle jää enemmän aikaa hoitaa ns. yleistä tehtävää, jolla tarkoitetaan paikkakunnan kuntoutuksen asiantuntijuutta. Palveluohjaaja tuo asiakkaan asiat AYTR:ään silloin kun palveluprosessin eteenpäin viemiseksi tarvitaan asiakasyhteistyöryhmän asiantuntijuutta.

Palveluohjaajan kvalifikaatio

Palveluohjaajan työ sisältää asiakkaan ja viranomaisverkon kanssa työskentelyä ja oleellisena osana siinä on palveluprosessin ohjaus. Kvalifikaatiovaatimukset voidaan johtaa keskeisesti näistä sisällöistä. Näin ollen palveluohjaustyö edellyttää tekijältään mm. ohjauksellisen työn osaamista, ihmissuhdeosaamista, suullista ja kirjallista

viestintää, ongelmanratkaisutaitoja, oman persoonallisuuden käyttöä sekä roppakaupalla oma-aloitteisuutta, luovuutta ja itseohjautuvuutta. Ammatillisen ydinosaamisen, asiantuntijuuden vaatimus tulee siitä kontekstista, missä palveluohjausta tehdään. Ikaalisissa tämä tarkoitti ja tarkoittaa jatkossakin ennen kaikkea ns. peruspalvelujärjestelmän toiminnan tuntemusta, painopisteen ollessa terveydenhuollossa ja etuusjärjestelmässä. Palveluohjaajan työskentelyssä on tärkeitä reflektiivinen työskentelytyyli, koska työn sisältämä ohjaustehtävä on laaja palvelujärjestelmämme alati muuttuvassa, monimuotoisessa kontekstissa.

Rakenne

Palvelujärjestelmän yhteistyö on ihmisten/organisaation toiminnan yhteensovittamista yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Yhteistyö vaatii onnistuakseen rakenteen tai kehyksen, jossa määritellään yhteistyön toteuttaminen. Työikäisten palveluohjauksessa on kyseessä yhteistyötä ohjaava ja koordinoiva toimintamalli. Palveluohjausmallimme antaa menetelmän tehdä yhteistyötä ylisektoraalisesti asiakkaan, viranomaisten ja muiden toimijoiden välillä. Palveluohjaajan työskentelyn lähtökohdaksi on asiakas ja hänen tilanteensa. Työikäisten palveluohjaus sisältää sekä palveluohjauksen (case-management) että palveluiden yhteensovittamisen (service-coordination). Kysymyksessä on työmenetelmä, jolla on annettavana ainakin kaksi uutta elementtiä palvelujärjestelmämme toimintaan:

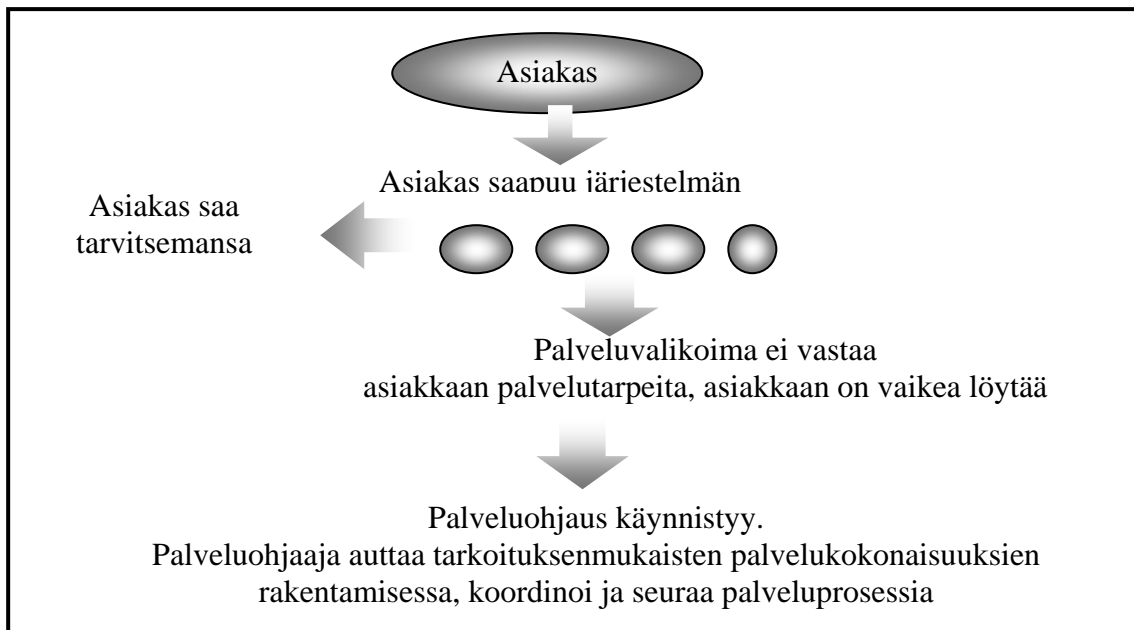
- 1) palveluohjauksen tuoma koordinointityö, jolla tuodaan yhteistoiminnallisuus eri organisaatioiden ja hallintokuntien välille, ja
- 2) palveluohjaaja ottaa järjestelmän näkökulmasta vastuun asiakkaan kokonaistilanteesta

Nämä kaksi asiaa erottavat palveluohjaustoiminnan siitä ohjaus- ja neuvontatyöstä, jota kaikki viranomaiset on veloitettu tekemään omassa perustehtävässään. Olennaista on oivaltaa, että asiakas ja hänen palvelutarpeensa ei välttämättä poistu siitä organisaatiosta, josta palveluohjaus käynnistetään - ellei sitten huomata, että asiakas oli alun alkaenkin väärässä organisaatiossa. Työikäisten palveluohjauksen yksi perusajatuksista on se, että eri toimijat jäävät oman alansa asiantuntijoina palvelukokonaisuuteen, vaikka asiakkaan kokonaistilanteen selvittely ja palveluprosessin ohjaus on ohjattu yhteistyötä rakentavalle taholle, palveluohjaajalle.

Työikäisten palveluohjaustyö sisältää samanaikaisesti useita eri suhteita. Ytimenä on **asiakkaan ja palveluohjaajan välinen suhde**. Sen suhteen perusteella määräytyvät palveluiden ohjauksessa ja yhteensovituksessa käytettävät tavat ja menetelmät. Eri asiakkaat kuitenkin haluavat palveluohjaajalta erilaista aktiivisuutta. Ääripäät muodostuvat asiakkaan tukemisesta tilanteesta, jossa hän itse hoitaa asioitaan ja ”lähes kaikkien asioiden” hoitamisesta. Toinen suhde on **palveluohjauksen suhde palvelujärjestelmään**. Tässä suhteessa on kysymys vuorovaikutuksesta asiakkaan asiassa palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa. Siinä on olennaista palvelutarpeiden yhteensovittaminen palvelujärjestelmän palveluiden kanssa sekä palveluprosessin seuranta.

Palveluohjaustarpeen syntyminen

Palveluohjaustarvetta harkittaessa kunkin asiakkaan kohdalla on pohdittava ja sovittava myös siitä, onko asiakas kykenevä ja/tai halukas itse koordinoimaan suunnitellun palvelukokonaisuuden vai haluaako hän palveluohjauksen tuekseen ja avukseen (vrt. yksilöllistymiskehitys). Tämä pohdinta käydään sen asiantuntijan kanssa, joka havaitsee asiakkaan palveluohjaustarpeen (Kuvio 2). Asiakasta ei siis ilman muuta ohjata palveluohjaukseen, vaan aina on myös selvítettävä hänen halukkuutensa palveluohjaukseen. Palveluohjaus on toimintaa, johon asiakasta ei voi määrätä. Projektin aikana selvitettiin rajapinnat terveydenhuollon, sosiaalitoimen, työvoimatoimiston ja Kelan asiakkaiden kohdalla.



Kuvio 2. Palveluohjaustarpeen syntyminen palvelujärjestelmässä.

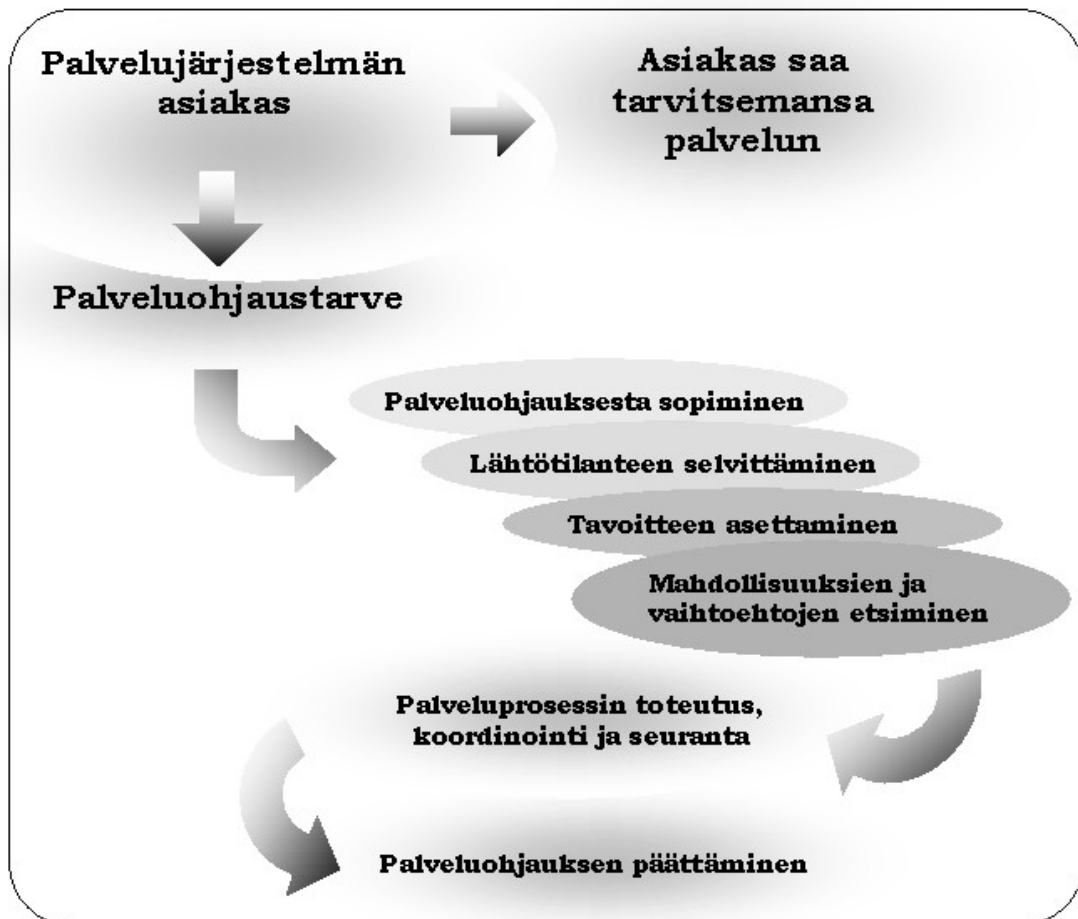
Työikäisten palveluohjausprosessi

Työikäisten palveluohjaustoiminta on prosessi, josta voidaan erottaa tietyt vaiheet, joskaan ne eivät aina ole aivan selkeästi erotettavissa toisistaan eivätkä ole perättäisiä. Palveluohjausprosessin vaiheet ovat palveluohjauksesta sopiminen, asiakkaan lähtötilanteen kartoitus, tavoitteiden laatiminen, mahdollisuuksien ja vaihtoehtojen etsiminen, toteutus, koordinointi ja seuranta sekä palveluohjausprosessin päättäminen (Kuvio 3).

Palveluohjauksesta sopiminen

Palveluohjausprosessi aloitetaan tekemällä asiakkaan kanssa toimeksiantosopimus. Vielä kerran käydään läpi hänen kanssaan, mitä palveluohjaustoiminta on ja varmistetaan

hänen halukkuutensa palveluohjaukseen. Kirjallinen sopimus sisältää myös tarvittavat luvat tietojen vaihtoon eri viranomaisten kanssa. Sopimusta varten on oma lomakkeensa.



Kuvio 3. Palveluohjausprosessi

Lähtötilanteen selvittäminen

Tämän vaiheen tärkein tavoite on selvittää asiakkaan elämäntilanne ja hänen statuksensa suhteessa palvelujärjestelmän professioihin. Selvitetään onko hän työkyvytön, sairas, työnhakija, työssä, vajaakuntoinen jne. Asiakas on yleensä palveluohjaukseen tullessaan asioinut palvelujärjestelmän eri toimijoiden kanssa ja hänellä on useita asiakkuuksia ja niiden mukanaan tuomia rooleja, jotka ovat ohjanneet toimintaa. Tässä vaiheessa myös selvitetään se, mitä on tehty, mitkä ovat olleet toiminnan tavoitteet ja tulokset. Usein joudutaan kokoamaan varsin pirstaleista tietoa, jotta saadaan kokonaiskäsitys asiakkaan tilanteesta. Asiakkaan palvelukokonaisuudessa mukana olevista viranomaisista muodostuu hänen palveluverkostonsa. Asiat kirjataan yhteenvetolomakkeelle (Liite 1), josta ne ovat helposti luettavissa. Yhteenvetolomaketta päivitetään palveluprosessin edetessä. Palveluprosessiin mukaan tulevat uudet toimijat saavat yhteenvetolomakkeelta nopeasti tiedot asiakkaan kokonaistilanteesta.

Lähtötilanteen selvittely on vaihe, joka aloittaa myös asiakkaan ja palveluohjaajan välisen vuorovaikutustilanteen eli mahdollisesti jälleen uuden viranomaissuhteen asiakkaan elämässä. Tilanteessa on voimakkaasti läsnä asiakkaan persoonallisuus, arvot, toiveet ja tavoitteet sekä hänen oma käsityksensä omista kyvyistään ja tulevasta elämästään.

Tavoitteiden asettaminen

Tässä vaiheessa asetetaan tavoitteet niin asiakkaan palvelukokonaisuudelle kuin palveluohjausprosessille. Asiakkaan tavoitteet nousevat hänen määrittelemistään toiveista ja niitä lähdetään tavoittelemaan palvelujärjestelmän avun ja tuen avulla. Tavoitteet kirjataan yhteenvetolomakkeelle. Palveluohjaajan on kiinnitettävä tässä vaiheessa huomiota asiakkaan osallistamiseen oman elämänsä suunnitteluun.

Mahdollisuuksien ja vaihtoehtojen etsiminen

Asiakkaan kokonaistilanne on tässä vaiheessa selvitetty ja on myös tiedossa hänen omat tavoitteensa tulevalle toiminnalle. Mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja on jouduttu miettimään jo aikaisemmissakin vaiheissa, sillä asiakkaan lähtötilannetta ja tarpeita on arvioitava suhteessa palvelujärjestelmän professoioihin. Tavoitteen saavuttamiseen tähtäävistä toimenpiteistä muodostuu asiakkaan palvelusuunnitelma. Palveluohjausprosessin tavoitteet ja toteutussuunnitelma muodostuvat taas asiakkaan palvelukokonaisuuden toteutumisen koordinoinnista, yhteensovittamisesta sekä asiakkaan tarvitsemasta tuesta ja ohjauksesta. Myös nämä asiat kirjataan yhteenvetolomakkeelle. Tässä vaiheessa toiminnan painopiste on (viimeistään) siirtynyt ongelmakeskeisyydestä vuoropuheluun palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa. Palveluohjaajan keskeinen merkitys on palvelujärjestelmän asiantuntijana toimiminen.

Toteutus, koordinointi ja seuranta

Palveluohjausprosessin tässä vaiheessa vuorossa on asiakkaan palvelusuunnitelman käytäntöön saattaminen. Suunnitelman toteuttaminen etenee useimmiten vaihe vaiheelta ja monella taholla samanaikaisesti. Palveluohjauksen merkitys kulminoituu palvelukokonaisuuden hallintaan ja toimintojen ajoitukseen sekä seurantaan, jonka tarkoituksena on varmistua, että asiakkaan suunnitelma toteutuu. Palveluprosessiin etenemiseen liittyvät tiedot kirjataan yhteenvetolomakkeelle. Palveluohjaus toimii tässä prosessin vaiheessa järjestelmän, sen toimijoiden ja asiakkaan välillä eli viranomaisten systeemimaailman ja asiakkaan kokemusmaailman välimaastossa. Toiminnan ytimessä on asiakkaan palvelukokonaisuuden ympärille syntynyt toimijoiden verkosto.

Palveluohjauksen päättäminen

Palveluohjaus päättyy, kun asiakkaan palvelutarvetta ei enää ole. Tämä ei välttämättä tarkoita, että palveluprosessin alussa asetetut tavoitteet olisi saavutettu, vaan tilannetta, jossa asiakkaan elämäntilanteen mukainen palvelutarve on saatu tyydyttävällä tavalla hoidettua. Palveluohjaustoiminnan keskeinen ajatus on, että asiakkaalle pyritään järjestämään ne palvelut, jotka hänen elämäntilanteessaan ovat tarpeellisia ja joilla tuetaan häntä jatkamaan täysivaltaisena yhteiskunnan jäsenenä.

Tulokset

Projektin aikana palveluohjaukseen ohjattiin yhteensä 131 asiakasta. Tämä oli huomattavasti suurempi määrä, mitä osattiin kuvitella. Ikaalisten kaupungin väkiluku

on noin 7500 asukasta. Projektin asiakaskunta muodostui muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta työikäisistä kuntalaisista. Asiakkaiden palveluohjaukseen lähettävät tahot näkyvät taulukosta 1.

Projektimme asiakkaiden palveluprosessit käynnistyivät pääosin terveydenhuollossa ja työvoimatoimistossa. Reitit ovat varsin loogisia, sillä työikäinen, työkykyinen väestö on joko työssä tai työvoimatoimistossa työttömänä työnhakijana. Jos henkilöllä on vaikeuksia selviytyä työelämässä tai he tuntevat olevansa työkyvyttömiä, tulee heidän hakeutua lääkärin vastaanotolle työ- ja toimintakyvyn arvioimista varten.

Toimeentuloon liittyvien asioiden järjestymiseen vaikutti työkyvyttömyyden kesto ja asiakkaan asema työmarkkinoilla; oliko hän työtön työnhakija, epäsäännöllisessä työsuhteessa tai vakituksessa työssä. Etuuksien saamiseksi tarvitaan lääkärin arvio työkyvyttömyydestä. Näin ollen etuusjärjestelmän palveluiden saaminen edellytti terveydenhuollon palveluiden käyttöä.

86 asiakasta ohjattiin palveluohjaukseen terveydenhuollosta, jonne he olivat hakeutuneet ongelmiseen. Tyypillisimmät lähtötilanteiden ongelmat olivat subjektiivinen työkyvyttömyys ja työttömyys, pitkittynyt sairausloma tai kuntoutustarve sekä epätietoisuus asiakkaan etuustilanteesta (Taulukko 1). Asiakkaan palvelutarpeen hoitaminen käynnistyi yhtäaikaaisesti vähintään kahdella eri sektorilla; terveydenhuollossa ja etuusjärjestelmässä. Tilanne vaati näiden järjestelmien palveluiden yhteensovituksen. Lääkäreiden palautteen mukaan juuri pitkittyneissä työkyvyttömyystilanteissa palveluohjaus oli verraton työväline, sillä asiakkaan toimeentulon turvaamisen etuuksien saamiseksi tarvittiin lausuntoja terveydentilasta, mutta niitä oli vaikea tehdä, jos lääkäriellä ei ollut käsitystä asiakkaan kokonaistilanteesta.

Taulukko 1. Asiakkaiden palveluohjaukseen lähettävät tahot

Lähettävä taho	Työterveys- huolto	Lääkärien vastaanotto	Miehen- terveys- toimisto	Työvoima	Kela	Sosiaali- toimi	Itse hakeu- tuneet
Asiakkaita	40	32	14	32	6	1	6
Lähtötilanne							
Työttömyys	-	20	8	28	3	-	3
Subj.työkyvyttömyys/ eläkehakuisuus	25	19	5	24	3		2
Pitkä sairausloma/ kuntoutustarve/ vajaakuntoisuus	10	-	1	2	1	1	-

Työvoimatoimistosta lähetettyjen asiakkaiden (32) lähtötilanteet olivat hyvin samantyyppisiä lääkärin vastaanotoilta tulevien asiakkaiden kanssa. Työvoimatoimiston lähettämällä asiakkailla työkyvyttömyys oli jatkunut useimmiten paljon pidempään verrattuna terveydenhuollon lähettämiin asiakkaisiin. Työkykyisyyttä ei kuitenkaan ollut arvioitu johdonmukaisesti, vaan se perustui useimmiten työnhakijan omaan näkemykseen.

Kaikista projektin asiakkaista 91 kohdalla palveluohjausprosessi päättyi projektin aikana. Keskenkärsiä palveluohjausprosesseja jatketaan toimintamallin mukaisesti. Lähes puolet asiakkaista ohjautui työkyvyttömyyseläkkeelle, 37 asiakasta jatkoi työelämässä, opiskelemassa tai työttömänä työnhakijana. Jälkimmäisessä ryhmässä oli muutamia sellaisia tapauksia, joissa asiakkaalla oli subjektiivista työkyvyttömyyttä ja he olisivat halunneet eläkkeelle, mutta työkyvyttömyyden aste ei ollut riittävä. Huomionarvoista näissä oli se, että asiakkaat palasivat takaisin työhönsä kuitenkin jokseenkin hyvällä mielellä, koska heidän työkykynsä oli asiallisesti selvitetty ja he ymmärsivät tilanteen. Näissä tilanteissa palveluohjaaja järjesti vielä yhteispalaverin työterveyshuollon ja työnantajan kanssa, jossa työhön paluu suunniteltiin asiakkaan jäljellä olevan työkyvyn mukaisesti.

Palveluohjaus ei toteutunut tai ei käynnistynyt 13 palveluohjaukseen ohjatun asiakkaan kohdalla. Syitä tähän olivat paikkakunnalta poismuutto (3), oma ilmoitus (1). Osalla syyt (4) olivat siinä, että palveluohjausprosessin vaatimaa yhteistyötä ei syntynyt syystä tai toisesta. Näillä asiakkailla oli psyykkisen toimintakyvyn häiriöitä siinä määrin, että palveluohjaus ei ollut ajankohtaista tai mahdollista. Muutaman asiakkaan kohdalla palveluohjaus ei käynnistynyt siitä syystä, että siihen ei yksinkertaisesti ollut tarvetta. Näissä tapauksissa asiakas tarvitsi kertaluontoista neuvontaa useimmiten etuusasioihin liittyvissä asioissa. Yhden asiakkaan kohdalla lähettävä taho oli ajatellut palveluohjauksen roolin asiakasta voimaannuttavaksi terapiaksi tilanteessa, jossa asiakas oli elämäntilanteestaan johtuen turhautunut.

Palveluohjaajan tekemä työ ja asiakkaan prosessin kirjaaminen koottiin asiakasseurantalomakkeelle (Liite 2), mistä on nähtävissä asiakkaiden elämäntilanne palveluohjaukseen tullessa, asetetut tavoitteet, toimenpiteet palveluohjauksen aikana ja lopputulos sekä palveluohjausasiakkuuden kesto

Kokeilusta käytännöksi

Yhteistyöstä yhteiseen työhön -projektin kehittämistyötä ohjasi yksilöllisestä palveluohjauksesta esitetty käsitteellinen kehys, johon pitkälti perustui myös suunnitteluvaiheessa esitetty toimintamalli (Reito 2001). Kehittämistyön keskeisenä sisältönä on ollut kokeilla, jäsentää, tulkita ja tehdä johtopäätöksiä siitä, miten tämä toimintamalli auttaa ratkaisemaan palvelujärjestelmän yhteistyön ongelmia työikäisen kuntalaisen kohdalla. Toivomme, että tämä kokemuspohjainen havaintoaineisto, jonka olemme projektin aikana saaneet aikaiseksi, edesauttaisi yhteiskunnallista tutkimusta tältä osin.

Nyt päättyvän projektin aikana saatiin rakennettua ikaalislaiseen palvelujärjestelmään uusi palvelujärjestelmän yhteistyötä rakentava toimintamalli, joka jäi osana kunnan asukkailleen tarjoamia palveluja. Vaikka näin paljon saatiin aikaiseksi, kehittämistyötä olisi saatava ehdottomasti jatkaa. Tulevassa toiminnassa keskeistä on jatkaa uuden toimintamallin sisäanajoa ja kehittämistä niin, että palvelujärjestelmän toimijat ja ennen kaikkea palveluita käyttävät asiakkaat oppisivat tuntemaan uuden toimintamallin ja hyödyntämään sen tarjoamia mahdollisuuksia. Toinen erittäin merkittävä tehtävä on uuden toimintamallin vaikuttavuuden arviointi. Jatkossa tulisi selvittää palveluohjaustoiminnan aikaansaamia hyötyjä ja vaikutuksia palvelujärjestelmän toiminnassa. Tämän projektin työtä ja saavutuksia Elorannan (2006) ja Mattilan (2005)

tulokset antavat viitteitä siitä, että tämän modernin, ns. välittäjäorganisaatiotyypin ja ohjaavan asiakastyön vaikutukset saattavat olla pitkällä aikavälillä taloudellisuuden ja tehokkuuden näkökulmista merkittäviä. Jatkoarvioinnissa keskeinen huomio tulisi olla kustannus-vaikuttavuus ja kustannus-hyötyanalyysissä.

*”Holistinen näkemys jostakin kokonaisuudesta merkitsee,
että sen osien ominaisuudet ja toimintatavat käsitetään
kokonaisuutta hallitsevista laeista lähtien.
Kokonaisuus siis ikään kuin käy osiensa edellä.”*
G.H. von Wright 1987

Kuvauksen laatija:

Sinikka Reito
vast. fysioterapeutti, kuntoutuksen ohjaaja AMK

Ikaalisten sosiaali- ja terveystoimi
PL 42
39501 IKAALINEN
puh. 044-7301 504
sinikka.reito@ikaalinen.fi

Lähteet

Eloranta, H. (2006) Asiakkuus ja asiakkaan osallistuminen palveluohjauksessa. Pro gradu tutkielma. Tampereen yliopisto, terveystieteen laitos.

Mattila, H. (2005) Toimijoiden kokemuksia palveluohjauksen toimivuudesta. Oppinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Kuntoutuksen suunnittelun ja ohjauksen koulutusohjelma.

Reito, S. (2001) Kuntoutuksen palveluohjaus kunnan peruspalvelujärjestelmässä. Oppinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Kuntoutuksen suunnittelun ja ohjauksen koulutusohjelma.

Reito, S. (2006) Yhteistyöstä yhteiseen työhön. Ikaalislainen palveluohjaus auttaa työikäistä palvelujärjestelmän labyrintissa. Ikaalisten kaupungin moniste.

Suoranta, J. (2004) Palvelut paremmiksi yksilökohtaisella palveluohjauksella? Diskurssianalyttinen tutkimus paikallisesta sosiaali- ja terveystieteiden palvelujärjestelmästä ja toiminnan kehittämisestä. Pro gradu - tutkielma. Tampereen yliopisto, terveystieteen laitos.

Liite 1

<p>Palveluohjausasiakkaan yhteenvetolomake</p>	<p>Palveluohjaus alkoi päätyi _____ Lähettävä taho TTH</p>
<p>Nimi _____</p> <p>Osoite _____</p> <p>Puhelin _____</p> <p>Lähin omainen _____</p> <p>Yhteystiedot _____</p>	<p>Henkilötunnus _____</p>
<p>Yhteyshenkilö Sinikka Reito</p> <p>Suunnitelman laatijat</p> <p>Nimi _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>Yhteystiedot Ikaalisten terveystieteiden keskus p. 4501 546, 044-7301 504</p> <p>Yhteystiedot _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>1. Asiakkaan perustiedot</p>	<p>Esim. henkilötiedot, perhe, asuminen, koulutus, työhistoria</p>

2. Toimeentulo	Esim. sosiaaliset etuudet, muut tulot, arvio toimeentulon riittävydestä
3. Nykytilanteen kuvaus	Esim. terveydentila, diagnoosit, selvitys vajaakuntoisuudesta, toteutunut kuntoutus jne.
4. Palvelu- ja palveluohjaustavoitteet, toteutussuunnitelma ja seuranta	

Liite 2

PROJEKTI YHTEISTYÖSTÄ YHTEISEEN TYÖHÖN - asiakasseuranta				1.2.2003 - 30.11.2005			
	HENKILO	LÄH.TAHO/ pvm	LÄHTÖTILANNE	TOIMINNAN TAVOITE	TOIMENPITEET PROSESSIN AIKANA	LOPPUTULOS	PÄÄT- TYNYT
1	N46	MTT	Työttömyys, turhautuminen	Työllistymisen tukeminen	Keskusteltiin tilanteesta	Ei löytynyt perusteita palveluohjauksen aloittamiselle, prosessi päättyi	P
2	N30	MTT	Kuntoutustuella, vajaakuntoisuutta, työtön	Työelämään paluun tukeminen ammatillisen kuntoutuksen järjestelyin	Kuntoutusohjaus, asiakkaan tukeminen ja ohjaus	Asiakkaalle myönnetty kuntoutustuki, työkokeilu alkamassa	.
3	M54	TYÖVOIMA TOIMISTO (ELMA)	Työttömyys, työkyvyttömyys,	Eläkemahdollisuuksien selvittäminen	Työkyvyn arviointiin liittyvien tutkimusten järjestäminen, etuusmahdollisuuksien selvittäminen, lausuntojen kokoaminen, yhteydenpito eri tahojen välillä, asiakkaan tukeminen ja ohjaus, eläkehakemuksen tekeminen, seuranta	Kja ei saanut työkyvyttömyyseläkettä, jatkaa työnhakijana työvoimatoimistossa. Prosessi päättynyt	.
4	M50	LVO	Työttömyys, subj. työkyvyttömyys	Työkykyisyyden selviäminen	Työkykyisyyden arviointiin liittyvien tutkimusten järjestäminen, lausuntojen hankkiminen, yhteydenpito eri tahojen välillä, kuntoutusohjaus (Kelan Kipinä- projekti)	Asiakas sai työkyvyttömyyseläkkeen, prosessi päättynyt.	P
5	N57	LVO	Pitkä sairausloma, työkyky epäselvä, työssä	Työkykyisyyden selviäminen, tilanteen mukainen jatko	Kuntoutusohjaus, tutkimus- ja lääkärikäyntien järjestely, yhteydenpito eri tahojen välillä, asiakkaan tukeminen ja ohjaus, etuuksien hakeminen, kuntoutustuen hakeminen, seuranta	Asiakas kuntoutustuella, jonka jälkeen palaa työnhakijaksi.	.
6	N 46	TYÖVOIMA TSTO	Työkyvyttömyys, työttömyys, kuntoutustarve	Työkykyisyys, mahd.uudelleenkoulu- s, työllistyminen	Etuusasioiden selvittäminen, tilanteen seuranta, asiakkaan tukeminen, yhteydenpito eri tahoille	Prosessi kesken	.
7	N59	TTH	Pitkä sairausloma, työkyky epäselvä, työssä	Työkykyisyyden selviäminen, tilanteen mukainen jatko	Etuusasioiden selvittäminen, tilanteen seuranta, asiakkaan tukeminen, yhteydenpito eri tahoille	Prosessi kesken	P
8	N49	LVO	Pitkä sairausloma, työkyvyttömyys, vajaakuntoisuus, työssä	Työhön paluu/ uudelleen koulutus/eläkemahdollis- uuksien selvittely	Kuntoutusohjaus, etuusasioiden selvittäminen, palaverien järjestäminen, yhteydenpitoa eri tahoille	Asiakas sai työkyvyttömyyseläkkeen. Prosessi päättynyt.	P
9	M45	LVO	Vajaakuntoisuus, ammatillisen kuntoutuksen tarve, työtön	Ammatillisen kuntoutuksen järjestely	Kuntoutusohjaus, etuustilanteen selvittely, asiakkaan tukeminen ja ohjaus	Prosessi kesken, lääkinnällinen kuntoutus menossa	P
10	M52	LVO	Työkyvyttömyys, työttömyys, kuntoutustuki päättynyt,	Työkyvyttömyyseläkkeen hakeminen, tilanteen mukainen jatko	Etuustilanteen selvittäminen, yhteydenpito eri tahojen välillä, asiakkaan avustaminen ja ohjaus,	Asiakas sai työkyvyttömyyseläkkeen. Prosessi päättynyt.	.
11	M52	ITSE 22.8.05	Pitkittänyt sairausloma, työtön,	Kuntoutustuen hakeminen, työkykyisyyden selviäminen ja tilanteenmukaiset jatkot	Asiakkaan ohjaus, tilanteen seuranta	Kuntoutustuki myönnetty,	.