



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



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto



## 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-hankeesta; 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; Ylilääkäri 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 laatuksiteerit: 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](http://www.jamk.fi/paku)

# 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

jamk.fi  
Jyväskylän ammattikorkeakoulu



3.6.2019

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

# Kehittämistyön aikataulu pääpiirteittäin



**Kevät 2019**

**Syksy 2019**

**Kevät 2020**



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

3.6.2019

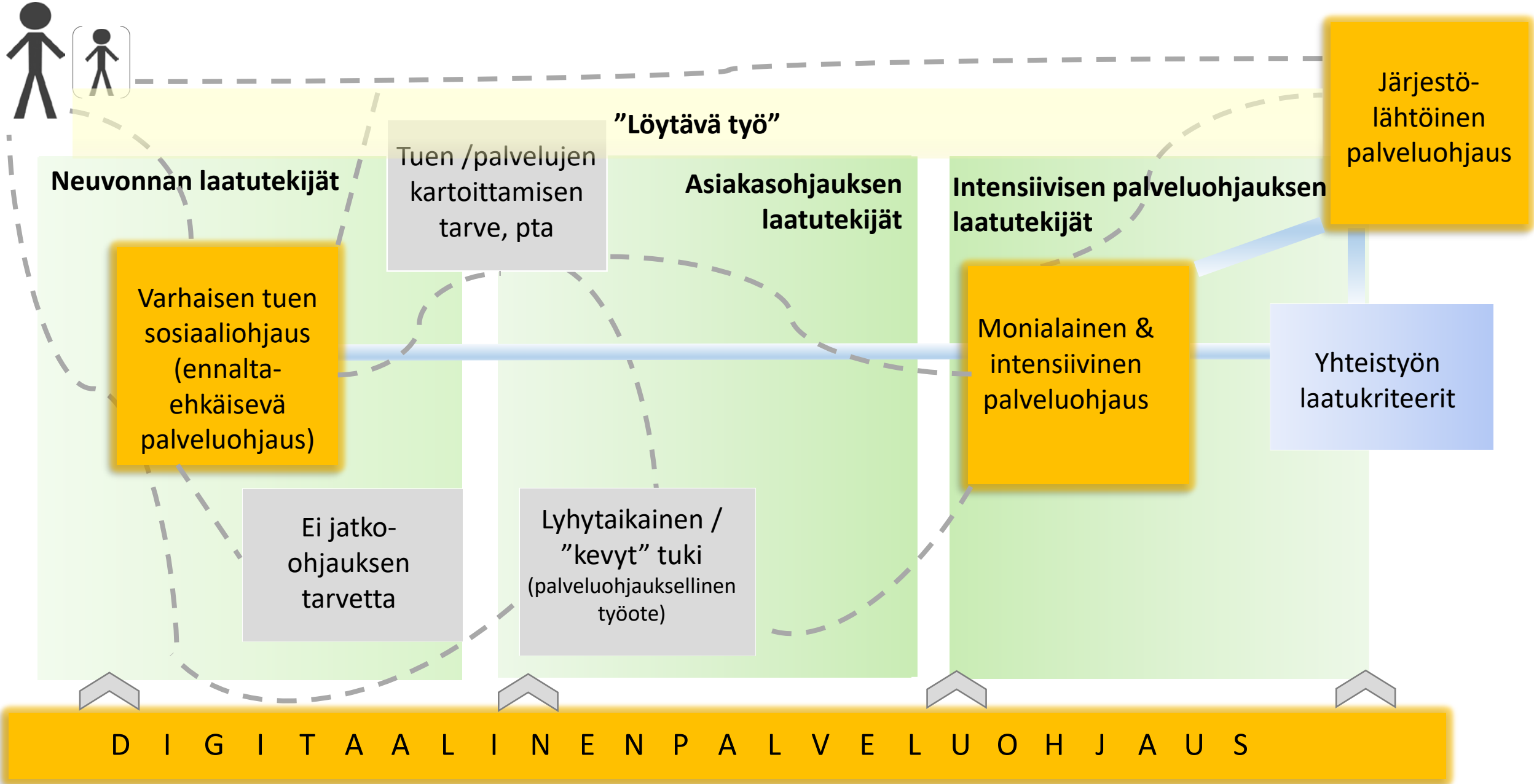
*Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma*

**Vipuvoimaa**  
**EU:lta**  
2014–2020



**Euroopan unioni**  
Euroopan sosiaalirahasto

# ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELUOHJAUS

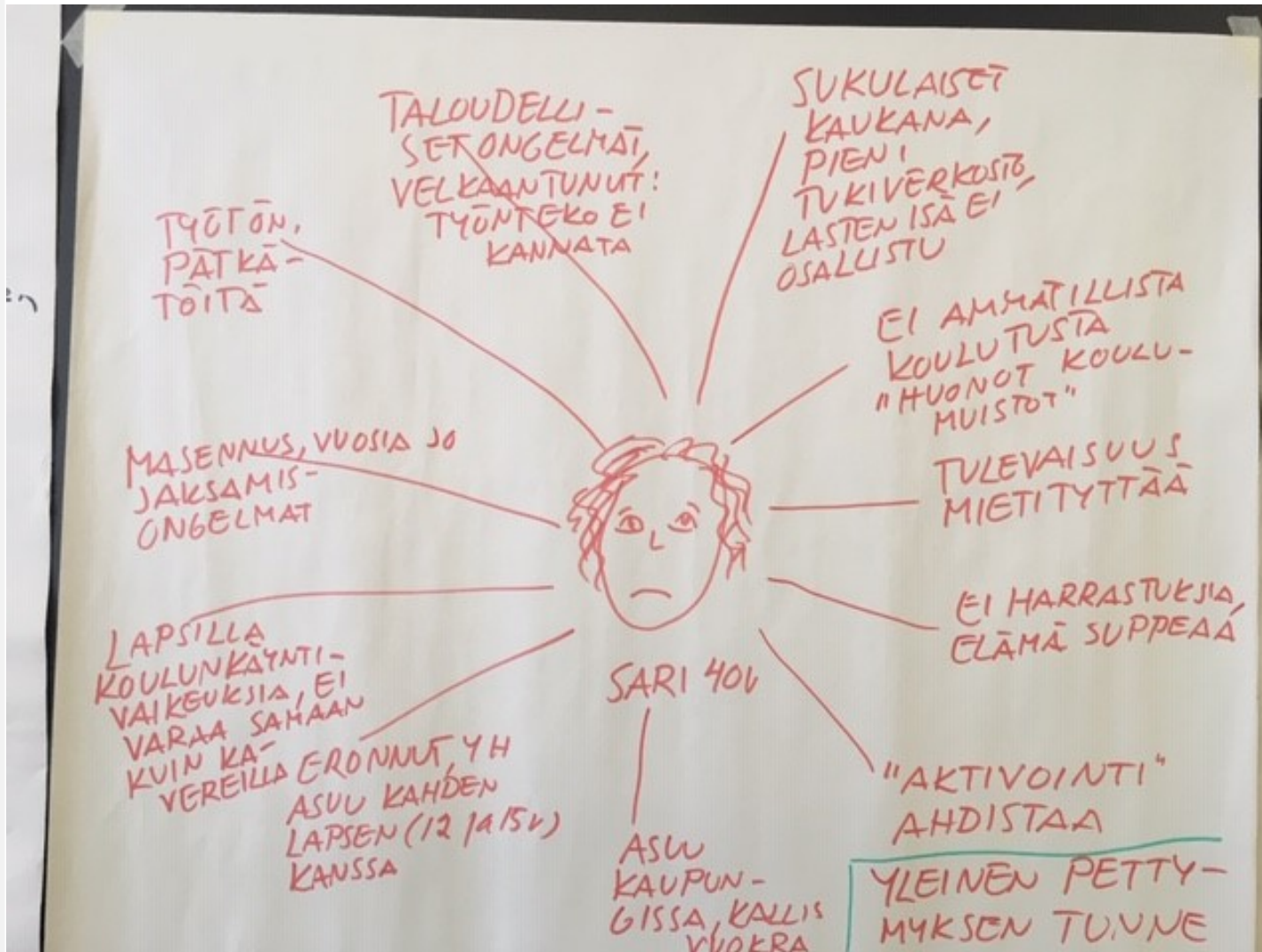


# Yhteiskehittämistä palvelumuotoilun menetelmin, vaihe 1

- 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.

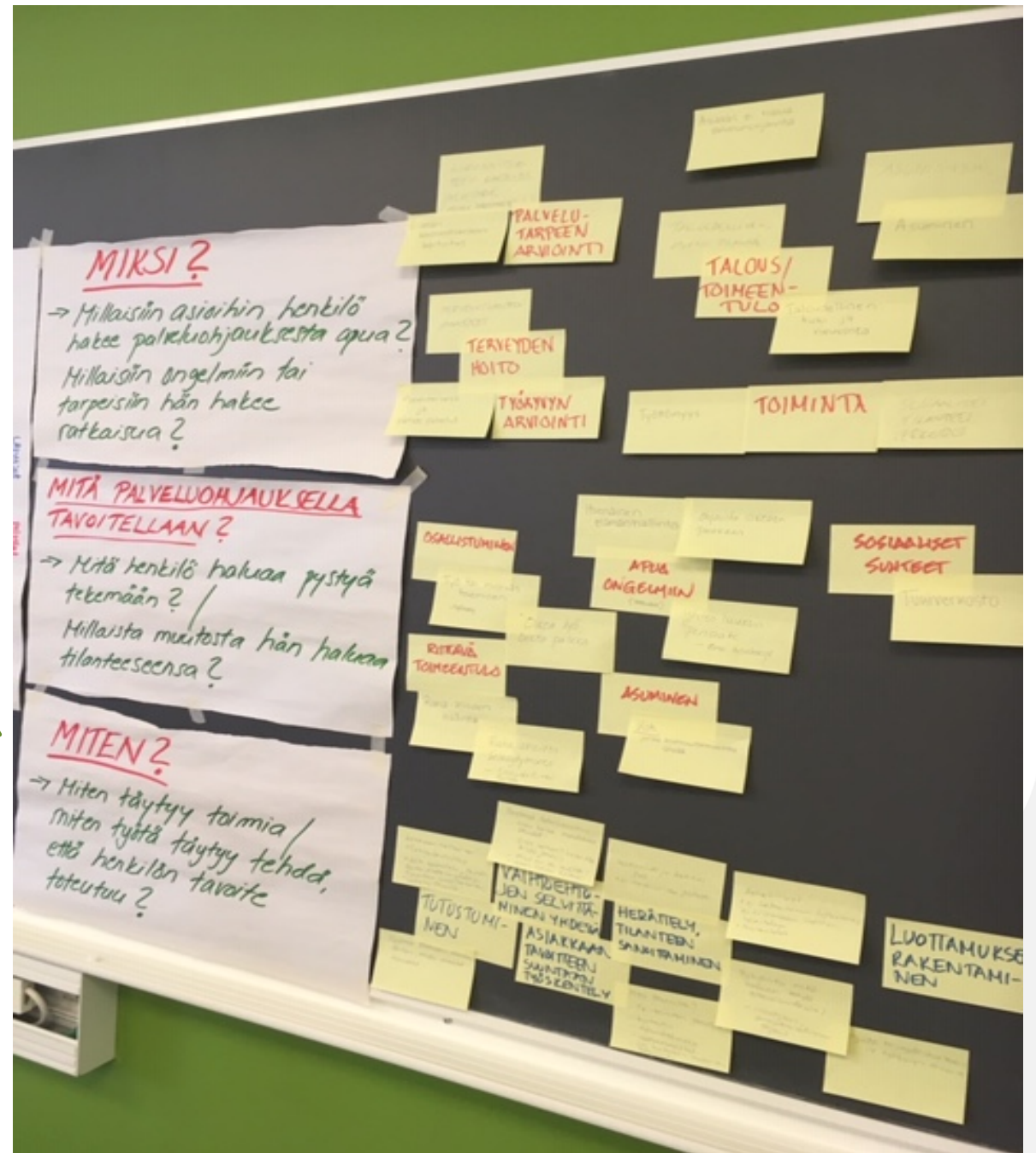
- asuu yksin synnyinpaikassaan pikkukaupungissa
- avoero, ei tiedä miksi
- jäänyt työttömäksi, työmerkkinä tuella
- haluaa muutosta, mutta ei tiedä mitä ja miten ei tiedä mahdollisuksistaan
- masennusta, jota ei itse havaitse
- Vanhempiin ei yhteyksiä (oikein painostamiskokemus)
- kaverit hävinneet koska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

KELA, KIRVASTO  
TK-PSYKOLOGI (ei jaksaa käydä)

HUONOSSA HAPESSA...

A simple line drawing of a person with a sad expression, looking down. The person has short hair and a beard. They are wearing a long-sleeved shirt and pants. The drawing is enclosed in a large, irregular oval shape.

Näin rakensimme  
asiakasymmärrystä





# Yhteenvetoa asiakasarvon muodostumisesta varhaisen tuen sosiaaliohjauksessa

**Tavoite;**  
Elämänlaadun parantuminen, itsenäisyys,  
arjessa jaksaminen, näköaloja elämään

**Toiminnallinen;**

- Päästä töihin tai opiskelemaan
- Saada mielekästä tekemistä
- Saada harrastuksia ja tietoa toiminnan mahdollisuuksista
- Selviytyä ja jaksaa omassa arjessa
- Pystyä hoitamaan omat, päivittäiset asiat

**Sosiaalinen;**

- Saada ja pystyä ylläpitämään sosiaalisia kontakteja
- Pystyä osallistumaan toimintaan
  - Pitää huolta itsestään ja läheisistään
- Tulla kuulluksi ja ymmärretyksi
- Saada kannustusta ja tukea

**Tunteet, motivaatio, arvot;**

- Halu muutokseen
- Halu päästä osalliseksi
- Halu itsenäiseen elämään
- Taloudellisen tilanteen parantuminen
- Lapsista / läheisistä huolehtiminen
- Kuntoutuminen ja työkyvyn palautuminen

**Miten?**

- Asiakkaan ehdoilla ja voimavarakeskeisesti
- Keskustelemalla, kuuntelemalla, kannustamalla, olemalla kiinnostunut
  - Olemalla läsnä, havainnoimalla
  - Yhdessä (ei puolesta) tekemällä, jalkautumalla
- Tiedottamalla mahdollisuuksista avoimesti ja selkeästi
- Apua tulee olla saatavilla myös virka-ajan ulkopuolella
- Asiakkaan ja verkoston kanssa yhdessä / yhteisin tavoittein
  - Sanoittamalla/ kuvaamalla tilannetta
- Suunnitelmallisesti ja tilannetta seuraten (tuen jatkuvuus)
- Järjestämällä ja antamalla aikaa asiakkaalle, asioiden etenemiselle sekä dokumentoinnille
- Kokonaisvaltaisesti ja luovuutta käyttäen

...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

### Elämönhallinta, 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

### Asiakaslähtöinen, kokonaisvaltainen kohtaaminen ja tilanteen kartoitus; asiakkaan omat tavoitteet

## Miten?

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

# 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 kemiaat 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)



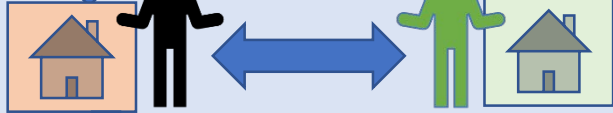


## Lähtötilanne



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,  
tiivimpi  
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 edellytä 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

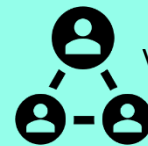
## Nykytilanne ja askelmerkit tulevaan



Lääkärin lausunnot yhdessä  
tukiasumisen omatyöntekijän kanssa



Kelan kuntoutuspsykoterapia



Verkostopalaveri



Hakenut oppisopimuskoulutukseen,  
oppisopimuspaikka tiedossa.  
Vanhat tukikontaktit säilyvät mukana.

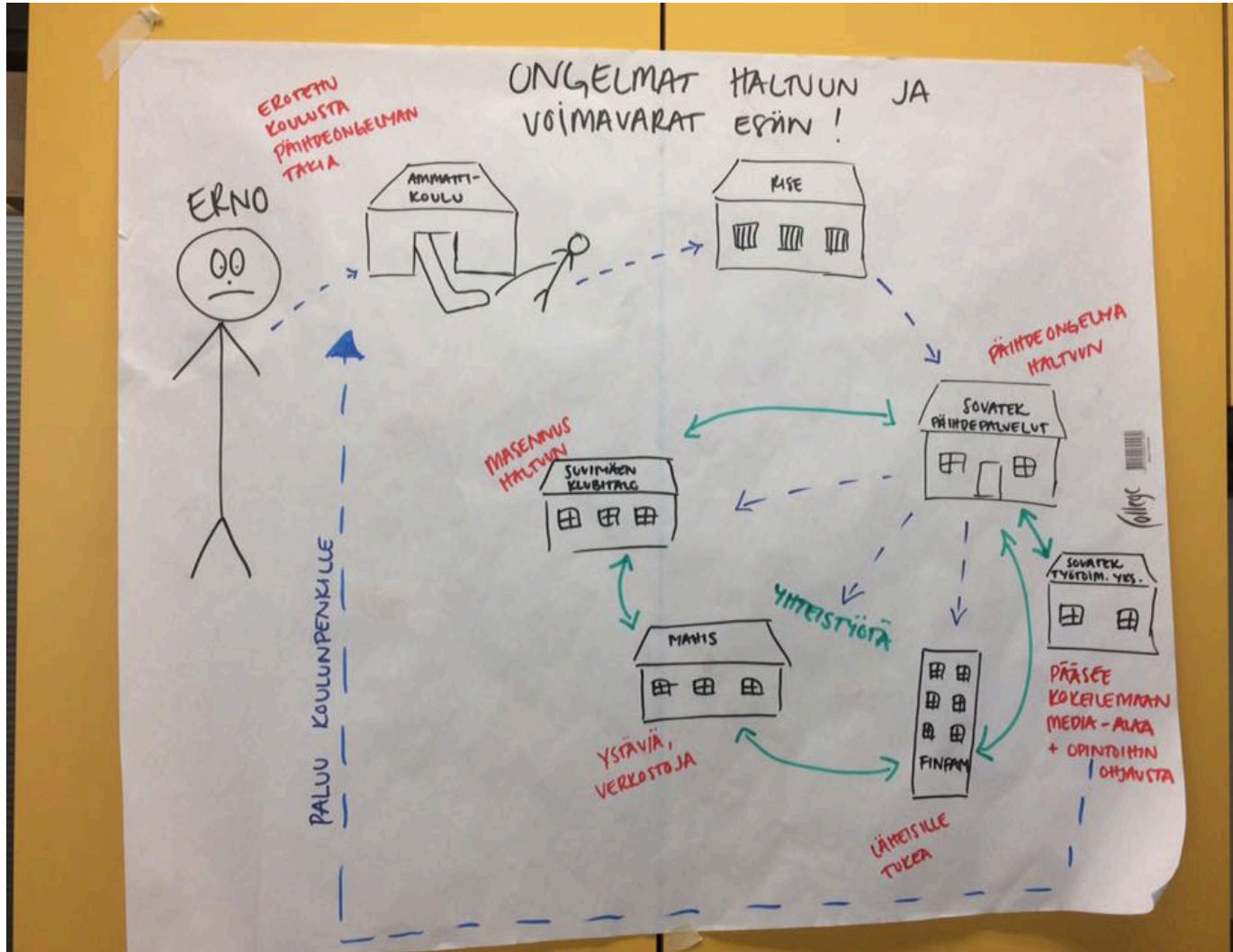


Muutto uuteen kotiin avopuolison kanssa

Aika:

- Tehdä asioita oikein
- Tehdä oikeaan aikaan

# Järjestölähtöisen kehittäjäryhmän kuvaus palvelupolusta



svua ja työtä -ohjelma



# 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 työtteen 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



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

# 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



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

# 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

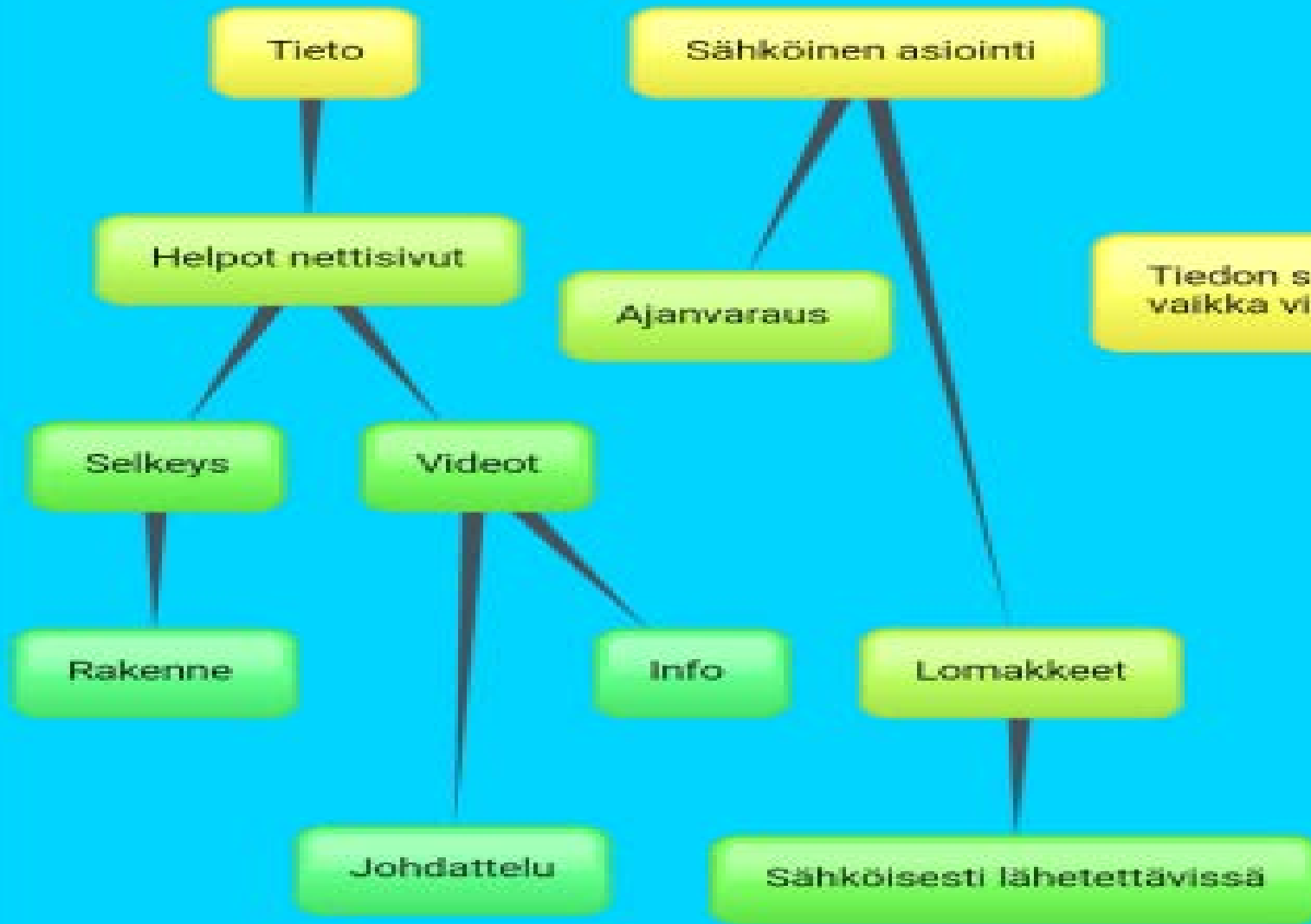
PALVELUISTA  
SYRJÄYTYMISEN  
EHKÄISEMINEN

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



# ESIMERKKI: MITÄ PITÄISI OLLA?



Tiedon saavutettavuus ympäri vuorokauden, vaikka virkailijat tietynä 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](mailto:tuija.ketola@jamk.fi)
  - Projektikoordinaattori Anne Koivisto (040 159 6950), [anne.koivisto@koske.fi](mailto:anne.koivisto@koske.fi)
  - Projektikoordinaattori Arja Hytönen (040 341 5371), [arja.hytonen@gradia.fi](mailto:arja.hytonen@gradia.fi)
  - Projektiasiantuntijat (JAMK): Tuukka Kivioja, Johanna Moilanen, Leila Nisula