

Arvio toimintamallista: Palveluohjauksen mallin kehittäminen yhdessä paljon tukea tarvitsevien kanssa

Paljon tukea tarvitsevien työkäisten palveluohjauksen alueellinen toimintamalli kehitetään yhdessä asiakkaiden, monialaisten ammattilaisten ja järjestöjen kesken. Malli ohjaa alueen ammattilaisten työtä ja asiakaslähtöisyyden toteutumista.

Malli on arvioitu¹ osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokran ja ESR TL5 -hankkeiden Osallisuuden palaset -kehittämistyötä. Arvio on tehty Sokra-hankkeen päätoteuttaja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksessa.

Kehittäjä

Palvelupolut kuntoon (PAKU) (ESR 2018–2021). Jyväskylä ammattikorkeakoulu, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ja Jyväskylän koulutuskuntayhtymä Gradia.

Kehittäjän yhteyshenkilö: Anne Koivisto, anne.koivisto@koske.fi, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Koske

Sisällys

Mallin kuvaus	2
Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot	3
Vinkit toimintamallin soveltajille	8
Mallin arviointi	11
Osallisuuden toteutuminen mallissa	11
Toimintamalli lupaavana käytäntönä	13

¹ 1 Malli on arvioitu Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksessa kehitettyjen osallisuuden osa-alueiden ja lupaavan käytännön kriteerien näkökulmista Sokran toimesta hankkeen dokumentaatiota hyödyntäen.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Mallin kuvaus

Yhteiskehittämisen avulla rakennetaan kokonaisvaltainen, ihmisten erilaiset elämäntilanteet huomioiva **palveluohjauksen toimintamalli alueelle**. Tässä toimintamallikuvauksessa keskitytään yhteiskehittämisen prosessin kuvaukseen. Prosessin tuloksena syntynyt palveluohjauksen malli ja sitä tukevat tuotokset on linkitetty kuvauksen lomaan.

Asiakaslähtöisen alueellisen palveluohjauksen kehittäminen edellyttää asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistyötä. Työpajamuotoisessa kehittämisprosessissa alueen kuntien, 3. sektorin ja asiakkaiden edustajat muodostavat kehittäjäryhmiä. Niissä tunnustetaan eri elämäntilanteisiin liittyviä tuen tarpeita, niihin kytkeytyviä palvelujen kehittämistarpeita sekä etsitään ratkaisuja, jotta alueellinen palveluohjaus toteutuisi laadukkaasti jokaisen ihmisen kohdalla. Työpajoissa sovelletaan palvelumuotoilun menetelmiä.

Koska palveluohjaus on moninainen teema, palveluohjauksen kehittämistä jäsennettiin teemakehittäjäryhmien avulla. Näin saatiin kuvattua palveluohjauksen kohderyhmät ja menetelmät.

Prosessin aikana kehitettiin palveluohjauksen mallit seuraaviin teemoihin:

- ennaltaehkäisevä palveluohjaus ja varhainen tuki
- monialainen intensiivinen palveluohjaus
- järjestölähtöinen palveluohjaus
- Digitaalinen palveluohjaus linkitettiin mallien eri vaiheisiin erilaisilla digitaalisilla ratkaisuilla.
- Lisäksi luotiin laatukriteerit ja selkoversiot asiakaslähtöisen palveluohjauksen tueksi.

Toimintaympäristö

Alueellisen palveluohjauksen kehittäminen kiinnittyvät palvelujärjestelmään ja kolmanteen sektoriin maakunnallisessa kontekstissa.

Palveluohjaus on yhdessä asiakkaan ja muiden ammattilaisten kanssa tehtävää työtä, jonka tavoitteena on vahvistaa asiakkaan arkea ja elämänhallintaa sekä sovittaa yhteen asiakkaan tarvitsemat tuet ja palvelut.

Tarve asiakaslähtöisen ja kokonaisvaltaisen palveluohjauksen mallin kehittämiseksi nähtiin alueella suureksi, sillä palveluohjaus oli toteutunut hyvin vaihtelevasti, sirpaleisesti ja organisaatiolähtöisesti.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



[Tuija Mikkonen \(2020\) Työttömien monialainen intensiivinen palveluohjaus sosiaalisen kuntoutuksen viitekehyksessä. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Opinnäytetyö \(kuntoutuksen ohjaaja\), Jyväskylän AMK.](#)

Kohderyhmä ja asiakasymmärrys

Kehittämistoiminta on suunnattu paljon tukea tarvitseville työikäisille, heidän lähiverkostoilleen ja heidän palveluitaan tuottaville ammattilaisille.

Paljon tukea tarvitsevalla henkilöllä tarkoitetaan työikäistä, jolla on monia erilaisia tuen tarpeita yhtäaikaisesti, tai vaikea elämäntilanne, jonka vuoksi avun hakeminen on hankalaa. Mitä monialaisempia palveluita ihminen tarvitsee, sitä vahvemmin hajautuneen palvelujärjestelmän riskit näkyvät: palvelupolun päitä ei löydetä tai polut katkeavat.

Palveluohjausta ovat kehittäneet paljon tukea tarvitsevat työikäiset, sosiaali-, terveys- ja työllisyys- ja nuorisopalvelujen ammattilaiset, järjestö- ja yhdistystoimijat, seurakunnat, vapaaehtoistoimijat sekä läheis- ja kokemusasiantuntijaverkostot sekä oppilaitokset.

[Keränen, Minna \(2020\) Erityistä tukea tarvitseva, paljon palveluja tarvitseva vai paljon palveluja käyttävä? Kirjallisuuteen pohjautuvaa käsitteiden vertailua. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Harjoitteluraportteja 7 \(pdf 267 kt\)](#)

Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot

Tässä kuvataan yhteiskehittämisen prosessi, joka toteutettiin Palvelupolut kuntoon - hankkeen (PAKU) vetämänä Keski-Suomen maakunnan alueella vuosina 2018–2021.

Paikallisten palveluverkostojen kartoittaminen ja kehittämiseen osallistuvien rekrytointi

Vastuuhenkilöt tapasivat aluksi kuntien edustajia ja kartoittivat paljon tukea tarvitsevien työikäisten palveluiden paikalliset verkostot.

Seuraavaksi rekrytoitiin työpajoihin osallistujat esimerkiksi sote- ja työllisyyspalvelujen ammattilaisten, asiakasedustajien, järjestötoimijoiden, seurakuntien sekä läheis- ja kokemusasiantuntijaverkostojen edustajien joukosta. Osallistujia etsittiin muun muassa toimintayksiköistä ja asiakasfoorumeilta.

Palveluohjauksen malli kehitettiin vaiheistettuna yhteiskehittämisen prosessina

Kehittäjäryhmät koottiin jo hankkeen suunnitteluvaiheessa määriteltyihin teemaryhmiin: asiakaslähtöisten palveluohjauksen laatuksiteerit, ennaltaehkäisevä palveluohjaus ja varhainen tuki, digitaalinen palveluohjaus, monialainen intensiivinen palveluohjaus ja järjestölähtöinen palveluohjaus. Kaikille osallistujille järjestettiin alkuvalmennus yhteiskehittämisestä ja palveluohjauksesta. Lisäksi järjestökehittäjille järjestettiin palvelumuotoilukoulutus.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Ryhmien toteutus

Jokaista teemaa varten koottiin 1–3 eri kehittäjäryhmää, jotka kokoontuvat työprosessin aikana 6–10 kertaa. Esimerkimmallisissa ryhmiä muodostui yhteensä 13. Ryhmien kokoontumiset olivat toiminnallisia työpajoja, joiden suunnittelusta ja toteutuksesta vastasivat Palvelupolut kuntoon -hankkeen työntekijät.

Työpajat etenivät osallistujalähtöisesti vuoropuhelussa siten, että vastuuhenkilöt kokosivat, tiivistivät, kuvallistivat ja mallinsivat teemaryhmien tuottamia sisältöjä kokoontumisten välillä. Sen jälkeen tuotoksia refleктоitiin seuraavissa työpajoissa yhdessä osallistujien kanssa. Näin ymmärrys palveluohjauksen mallista ja sen kulmakivistä syvenee koko prosessin ajan. Työpajojen sisällöt rakennettiin palvelumuotoilun prosessia ja työkaluja soveltaen.

Työpajaprosessi

1. Alkuvalmennus

Alkuvalmennus järjestetään kaikille teemakehittäjäryhmiin osallistuville asiakkaille, ammattilaisille ja muille ryhmään osallistuville. Alkuvalmennuksen tarkoituksena on luoda yhteistä ymmärrystä kehitettävästä kohteesta ja toimintatavoista. Alkuvalmennuksessa keskustellaan yhteiskehittämisen periaatteista ja ryhmäydytään. Toisiin tutustumisessa voidaan käyttää kuvakortteja. Se, mitä organisaatiota kukakin edustaa, ei ole merkityksellistä. Tärkeää on ihmiseen tutustuminen ja valta-asetelmien purkaminen. Alkuvalmennuksessa on hyvä panostaa rentoon ilmapiiriin, jossa on helppo keskustella ja esittää myös eriäviä mielipiteitä.

Alkuvalmennuksessa jäsennetään kehittämistyön tarkoitusta ja rakennetaan yhteisymmärrystä kehittämiseen liittyvistä käsitteistä. Niitä ovat esimerkiksi palveluohjaus, palvelupolku, varhainen tuki, ennaltaehkäisy, monialaisuus, intensiivisyys ja järjestölähtöisyys. Seuraavaksi kartoitetaan paikalliset verkostot ja kehittämistarpeet esimerkiksi oppimiskahvilamenetelmällä. Oppimiskahvilassa ryhmät kiertävät yhdessä erilaisia pisteitä, joissa heille esitetään kysymyksiä. Pisteillä pohditaan aiempien ryhmien näkemyksiä, selitetään ja kirjataan omia ideoita ja näkemyksiä. Lopuksi tiivistetään jokaisen ryhmän kirjaamat ideat ja näkemykset kokonaisuudeksi.

2. Asiakasymmärrystä rakennetaan prosessin aikana

Toisessa tapaamisessa keskitytään asiakasymmärryksen rakentamiseen. Tapaamisessa pohditaan, kuka on paljon tukea tarvitseva työkäinen ja millainen hänen tilanteensa on. Ryhmäläiset jaetaan 3–4 hengen pienryhmiin, jotka apukysymysten avulla tuottavat esimerkit paljon tukea tarvitsevista henkilöistä, eli niin sanotuista käyttäjäpersoonista (kuva 1). Ryhmissä luodaan 1–3 erilaista käyttäjäpersoonaa ja elämäntilannetta.

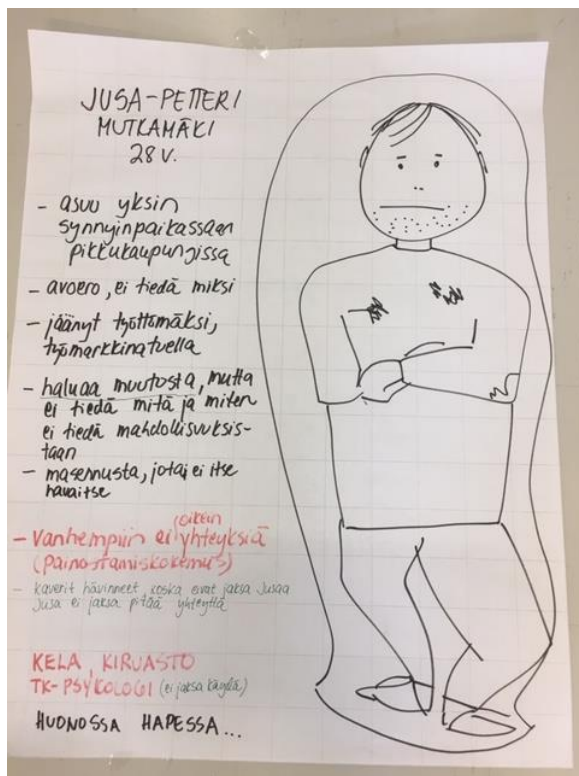


Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto



Tämän jälkeen pienryhmissä keskustellaan käyttäjäpersoonien elämäntilanteista tuplatiimi-
menetelmän kohdennettujen kysymysten avulla (kuva 2). Kysymysten avulla on mahdollista
selvittää, millaista muutosta tilanteeseen halutaan ja miten tavoite on mahdollista saavuttaa.
Näin muodostetaan näkemys palveluohjauksen hyödystä asiakkaalle ja hänen läheisilleen.
Hyöty eli asiakasarvo tiivistetään kolmeen osa-alueeseen: toiminnallinen, sosiaalinen ja
tunteet.

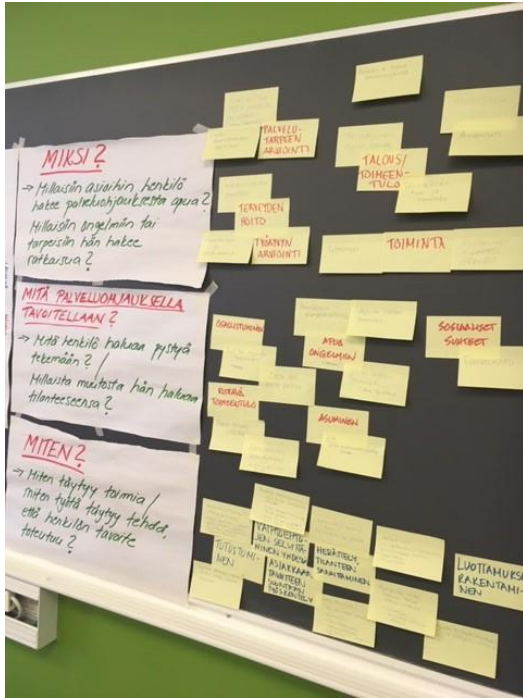
[Tuplatiimi-ideointimenetelmä \(Amk.fi\)](#)



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020





3. Palvelupolut

Kolmannella kerralla rakennetaan kuvaukset käyttäjäpersoonien palvelupoluista. Työskentely tapahtuu pienryhmissä. Työskentelyn apuna ovat edellisen kerran materiaalit sekä tukikysymykset. Tukikysymysten avulla selvitetään käyttäjäpersoonan palvelupolun tapahtumia.

- Mitä käyttäjäpersoonalle on tapahtunut palvelupolulla ja sen jälkeen?
- Mikä palvelupolulla on ollut erityisen merkityksellistä, hyvää ja mikä vaikeaa?

Ryhmä kuvaa palvelupolun eri vaiheet sopivaksi katsomallaan tavalla, esimerkiksi kirjoittamalla tai piirtämällä polun vaiheet fläppitaululle. Palvelupolut voidaan havainnollistaa esimerkiksi kuvittamalla.

4. Palvelupolkujen purku, ratkaistavat ongelmat ja palvelupolun hyöty asiakkaalle

Neljännessä tapaamisessa keskustellaan huomioista, joita palvelupoluista on tehty. Minkälaisia kriittisiä pisteitä ja ratkaisuja on tunnistettu? Entä mikä oli sujuvan palvelupolun merkitys käyttäjäpersoonan elämäntilanteeseen? Vastuuhenkilöt dokumentoivat keskustelut muistioiksi. Työskentelyssä voidaan käyttää esimerkiksi kausaalikartta-työskentelyä, jossa osallistujat pohtivat tilanteiden ja tapahtumien syy-seuraussuhteita sekä juurisyytä.

[Kasuaalikartta-työskentely \(Crazy Town Oy:n työkaluvinkejä\) \(Youtube\)](#)



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



[TKatja Huttula \(2019\) Työelämän ulkopuolella olevien monialainen palvelupolku ja -ohjaus Tutkiva kehittämistyö Jyväskylän kuntouttavan työtoiminnan monialaisesta yhteistyöstä. Opinnäytetyö \(kuntoutuksen ohjaaja\), Jyväskylän AMK.](#)

5.-10. Poluista palveluohjauksen toimintamalleiksi

5. Hankkeen työntekijät jäsentävät teemakohtaisten kehittäjäryhmien tuottamat sisällöt yleisimmiksi toimintaperiaatteiksi, toimintatavoiksi ja -vaiheiksi. Tämän jälkeen teemakohtaisissa kehittäjäryhmissä reflektoidaan ja korjataan mallien hahmotelmia, jolloin sisällöt jalostuvat eteenpäin vaihe vaiheelta. Tämä vaihe toistetaan 3-5 kertaa. Lisäksi alueen kaikki kehittäjäryhmät kokoontuvat yhteen koulutuksellisissa työpajoissa käsittelemään toimintamalleihin liittyviä teemoja.

6. Malliluonnokset jaetaan avoimesti kehittäjäryhmien, sidosryhmien ja muiden asiantuntijoiden kommentoitavaksi esimerkiksi Padlet-alustalle.

7. Digitaaliset ratkaisut (esimerkiksi viestinnän, asioinnin, asiakastyön, verkostotyön ja arvioinnin työkalut) linkitetään toimintamallien eri vaiheisiin soveltuvin osin.

8. Kaikkiin teemakohtaisiin toimintamalleihin laaditaan laatuksiteerit, joiden avulla toimintaa ja sen johtamista voidaan arvioida.

9. Kehittäjäryhmyöskentelyn tuloksena syntyneitä työkaluja pilotoidaan, niistä kerätään palautetta ja niihin tehdään palautteen pohjalta tarvittavat muutokset.

Ennaltaehkäisevän palveluohjauksen ja varhaisen tuen malliin kehittäjäryhmissä tuotetut työkalut:

- [Mitä sinulle kuuluu -työkalu \(Koskeverkko.fi\) \(pdf 766 kt\)](#)
- [Asioinnin muistilista asiakkaalle \(Koskeverkko.fi\) \(pdf 223 kt\)](#)

10. Kuvataan eri toimintamallien väliset liittymäpinnat ja yhteistoiminnan alueet. Kiinnitetään huomiota toimintamallien visuaaliseen selkeyteen ja saavutettavuuteen. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä kuvittamisen ammattilaisten kanssa.

Kaiken kattona laatuksiteerit

Laatuksiteerit on tarkoitettu varmistamaan asiakaslähtöisen palveluohjauksen yhdenvertainen toteutuminen. Laatuksiteereissä kuvataan, mitä asiakaslähtöisyys palveluohjauksessa asiakkaalle tarkoittaa ja miten palveluohjauksen laatua voidaan omalla toiminnalla edistää. Laatuksiteerien avulla voidaan arvioida, miten odotukset ja kokemukset palveluohjauksen laadusta kohtaavat asiakastyössä, johtamisessa ja rakenteissa.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Laatukriteerityöhön kutsutaan asiakkaita, asiakastyötä tekeviä työntekijöitä, johtajia, tutkijoita ja kehittäjiä. Osallistujat jaetaan asiantuntijaryhmiin, jotka voidaan muodostaa esimerkiksi asiantuntijuuden perusteella. Ryhmät kokoontuvat ensin omissa pienryhmissään, joiden sisällöt teemoitetaan ja valmistellaan osallistujien asiantuntemuksen mukaan.

Pienryhmätyöskentelyjen tuotosten pohjalta kootaan aihio laatukriteereiksi, jota työstetään edelleen ryhmien yhteisissä kokoontumisissa.

Laatukriteerien pohjalta voidaan laatia erilaisia asiakaspalautte-, henkilöstö- ja yhteistyökyselyitä toiminnan laadun arvioimiseksi, seuraamiseksi ja kehittämiseksi. Laatukriteereistä voidaan tehdä tiivistelmiä esimerkiksi huoneentauluiksi muistuttamaan toiminnan laatutekijöistä. Linkit:

- [Asiakaslähtöinen palveluohjaus huoneentaulu \(Koskeverkko.fi\) \(pdf 3,53 Mt\)](#)
- [Palveluohjauksen arvot ja eettiset periaatteet \(Koskeverkko.fi\) \(pdf 13,5 Mt\)](#)
- [Kohtaamisen huoneentaulu palveluohjaukseen\(Koskeverkko.fi\) \(pdf 78 kt\)](#)
- [Johtamisen huoneentaulu palveluohjaukseen \(Koskeverkko.fi\) \(pdf 79 kt\)](#)

Yhdenvertaisuuden varmistamiseksi laatukriteereistä tuotetaan selkoversio, jolle hankitaan selkotunnus.

Vinkit toimintamallin soveltajille

Alkukartoitus

Paljon palveluita tarvitsevien joukko on moninainen. Palvelupolut kuntoon - kehittämishankkeen työntekijät kartoittivat aluksi palveluohjauksen mallin kehittämiseksi alueen toimintaa, tutustuivat palveluohjauksen haasteisiin ja tyypittelivät palveluohjauksen erilaisia näkökulmia.

Teemaryhmien kokoaminen ja vastuuhenkilöt

Palveluohjauksen mallin yhteiskehittämisestä vastasivat teemaryhmien vastuuhenkilöt, jotka olivat Palvelupolut Kuntoon -hankkeen työntekijöitä. Vastuuhenkilön tehtävänä on teemaan koottavien yhteiskehittämisen ryhmien koordinointi, fasilitointi, dokumentointi ja viestintä.

Aluksi vastuuhenkilöt tapasivat kuntien edustajia ja kartoittivat paljon tukea tarvitsevien työikäisten palveluiden paikalliset verkostot. Seuraavaksi sovittiin osallistujien, kuten sote- ja työllisyyspalvelujen ammattilaisten, asiakasedustajien, järjestötoimijoiden, seurakuntien sekä läheis- ja kokemusasiantuntijaverkostojen edustajien rekrytoinneista yhteisiin työpajoihin.

Vastuuhenkilöt kutsuivat osallistujat koolle. Ajatuksena oli, että jokainen ryhmään osallistuva työntekijä tuo mukanaan yhden kehittäjäasiakkaan.



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Kun tämä ei onnistunut, hanketyöntekijät jalkautuivat erilaisiin tilaisuuksiin, toimintayksiköihin ja asiakasfoorumeille tarjoamaan mahdollisuutta palveluohjauksen yhteiskehittämiseen. Lisäksi osallistumismahdollisuutta markkinoitiin sosiaalisessa mediassa.

Osallistuminen helpoksi

Paku-hankkeen ryhmissä osallistujat olivat tasavertaisia asemastaan riippumatta. Osallistujia saatettiin esimerkiksi pyytää ennen ryhmäkeskustelua listaamaan omia ajatuksiaan päivän teemasta. Keskusteluun on helpompaa osallistua, kun on valmistautunut hyvin.

Ryhmän jäseniin pidettiin yhteyttä sähköpostitse, helppokäyttöisillä mobiilialustoilla ja viestisovelluksilla. Kokoontumispaikat sovittiin lähelle osallistujia. Asiakasedustajille järjestettiin tarvittaessa kuljetus tai tarjottiin bussilippuja. Asiakasosallistujille ei saisi muodostua osallistumisesta kuluja. Työpajoissa oli tarjolla purtavaa.

Varsinaisen kehittäjäryhmätoiminnan lisäksi kehittämistyöhön oli mahdollista osallistua vaihtoehtoisissa ryhmissä, joiden tuottama tieto täydensi varsinaisten kehittäjäryhmien työtä. Vaihtoehtoiset ryhmät kokoontuivat kaksi kertaa. Ryhmätoiminnan vaihtoehtona oli mahdollista osallistua yksilöhaastatteluun. Eri osallistumismuotojen tavoitteena oli saada paljon palveluita tarvitsevien ääni kuuluviin mahdollisimman laajasti.

Kehittämistyötä tulee arvioida

Yhteiskehittäminen on itsessään jatkuvasti arvioivaa kehittämistä. Lisäksi kehittämistyötä arvioidaan koko prosessin ajan arviointisuunnitelman mukaisesti toiminnan alussa, aikana ja lopussa. Kehittämistyö on laajan joukon osallistumista yhteistyöhön. Kehittämisprosessin aikana Paku-hankkeen toimintaan on osallistunut 106 työtöntä, 39 työelämän ulkopuolella olevaa ja 172 työssä olevaa työkäistä (yhteensä 306, tilanne 19.11.2020).

Kehittäjäryhmätoiminnan käynnistyessä toteutettiin alkuarviointi koetun osallisuuden näkökulmasta kyselylomakkeella. Palautetta toiminnasta kerättiin lomakkeella, jossa esitettiin seuraavat väitteet ja kysymykset: Sain sanoa asiani ja tulin kuulluksi; Sain osallistua omalla tavallani; Miten kehittäjäryhmässä toteutuivat osallistujien tasavertaisuus? Miten kehittäjäryhmässä toteutuivat osallistujien osallisuus? Miten kehittäjäryhmässä toteutui yhteinen päätöksenteko?

Lomakkeen kysymysten muotoilussa hyödynnettiin THL:n osallisuusindikaattorin kysymyksiä ja projektikoordinaattori Anne Koiviston opinnäytetyötä.

[Osallisuusindikaattori mittaa osallisuuden kokemusta \(Thl.fi\)](#)

[Koivisto, Anne \(2018\) Sosiaalisen kuntoutuksen palvelumalli : Yhteiskehittämistä ja palvelumuotoilua. Opinnäytetyö, Jyväskylän AMK.](#)



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Palautelomakkeella eroteltiin asiakkaat ja työntekijät toisistaan. Palautelomakkeiden (n=88) perusteella yhteiskehittämisen arvot ja periaatteet toteutuivat alkuvalmennuksissa hyvin. Väliarviointi toteutettiin toiminnan keskivaiheilla. Arviointi tehtiin kehittäjäryhmien kokoontumisten yhteydessä siten, että arvioinnin toteuttivat toiset henkilöt kuin ryhmän vastuuhjaajat. Arviointi toteutettiin toiminnallisesti ja siihen sisältyi yksilö- ja ryhmäarviointia. Yksilöarvioinnin pohjana käytettiin lyhennettyä ryhmäkoherenssikyselyä (SOC-G-10).

Tulosten mukaan ryhmissä koettiin olevan hyvä ryhmähenki ja turvallinen ilmapiiri. Yhteistyön eri osapuolten välillä koettiin toimivan hyvin. Asiakkaat arvioivat ryhmän toimivuuden ja ilmapiirin systemaattisesti paremmaksi kuin työntekijät. Ryhmäarviointi toteutettiin oppimiskahvilamenetelmällä. Toimivaksi todettiin kaikkia tasapuolisesti osallistava ja keskusteluun kannustava ryhmien ohjaus sekä yhteisen kielen, ajatusten ja yhteistyön vahvistuminen. Toisaalta ammattilaisten ja asiakkaiden erilaiset roolit, kieli ja perinteiset valtakäsitykset koettiin osittain ryhmäytymisen haasteina. Kehittäjäryhmiin toivottiin lisää asiakasosallistujia ja johtajien osallistumista.

Yhteiskehittämisen merkityksestä kehittäjäasiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmasta tehtiin opinnäyte:

[Niina Hirvilahti \(2020\)Yhteiskehittäminen Palvelupolut kuntoon -hankkeessa. Kehittäjäryhmän osallistujien näkemykset toimintatavasta. Opinnäytetyö \(kuntoutuksen ohjaaja\), Jyväskylän AMK](#)

Loppuarvioinnissa selvitettiin osallistujien kokemuksia ja mielipiteitä kehitettyjen toimintamallien toimivuudesta, käytettävyydestä ja hyödynnettävyydestä. Loppuarvioinnissa arvioitiin myös asiakasosallisuuden ja -näkökulman toteutumista toimintamalleissa THL:n osallisuuden apukysymysten avulla.

[Edistääkö toiminta osallisuutta? 24 apukysymystä \(Thl.fi\)](#)



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Mallin arviointi

Osallisuuden toteutuminen mallissa

Kehittämistyö vahvisti osallisuutta kaikkien kehittäjien elämässä ja työssä

Koulutetut kokemusasiantuntijat ja muut kehittäjäasiakkaat osallistuivat kaikkeen hankkeen toimintaan ohjausryhmä mukaan lukien.

Osallisuus osallistujien omassa elämässä vahvistui, kun kehittämistyössä ja palvelumuotoilussa huomioitiin erilaisten osallistujien voimavarat ja halu osallistua eri tavoin (esim. sitoutumisen aste) yhteiskehittäjäryhmään.

Osallistuminen tehtiin helpoksi tapaamalla tiloissa, joihin on helppo pääsy. Kokemusasiantuntijoille kustannettiin matkakulut ja tilaisuuksissa oli aina jotakin purtavaa.

Paikalle houkuteltiin asiakasedustajia sekä palveluissa olevista asiakkaista, että kuntalaisia sekä koulutettuja kokemusasiantuntijoita henkilökohtaisilla viesteillä, tapaamisilla ja tiedottamalla.

Ryhmässä sai olla mukana myös sivustakatsojana. Kehittämistyöhön sai osallistua myös vaihtoehtoisissa kehittämistilaisuuksissa niin, että osallistui esimerkiksi vain yksittäiseen keskustelutilaisuuteen tai työpajaan. Näin kehittämistyöhön saatiin mukaan edellistä laajempi joukko kohderyhmää, kuten työelämän ulkopuolella olevia ja heidän näkemyksiään.

Yhteiskehittäminen vahvisti osallisuutta vaikuttamisen prosesseissa

Ryhmässä toimiminen tasavertaisina osallistujina helpotti näkemysten tuomista esille. Niin työntekijät kuin asiakkaatkin kertoivat omia kokemuksiaan palveluohjauksesta. Yhteiskehittäjäryhmässä osallistujilla oli mahdollisuus tarkastella hankalia tilanteita ulkopuolelta ja eri rooleista käsin.

Toimintamallia työstettiin osallistavien menetelmin, kirjoittamalla, piirtämällä ja sanottamalla. Muotoilussa jäsennettiin kokemusmaailmoja ja asiakastarinoita yhdistämällä prototyyppejä (profiileja) joiden kautta osallistujat saivat samaistumisen pintoja. Tämä vahvisti asiakasymmärrystä työntekijöiden keskuudessa, ja asiakkaiden ymmärrystä palveluiden toiminnasta. Lisäksi ongelmien ratkominen yhdessä ja monialaisesti lisäsi myöhempää joustavuutta palveluverkoston verkostoivassa toiminnassa.

Kaikki osallistujat saivat nähdä kehittämistyön etenemistä ja vaikuttaa joka vaiheessa palveluohjauksen mallien tiivistymiseen ennen lopullisia malleja ja laatusuosituksia. Kasvokkaisten tapaamisten lisäksi malleja työstettiin sähköisissä ympäristöissä, ja korona-aikana myös hybridimallein.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Ammattilaiset oppivat ymmärtämään toistensa työtä, sen lainalaisuuksia, tapoja ja tavoitteita. Asiakkaat taas oppivat ymmärtämään, miltä palveluohjaus näyttää ammattilaisten silmin.

Osallisuus vaikuttamisen prosesseissa vahvistui, kun jokaisella osallistujalla oli mahdollisuus tuottaa lisäarvoa omalla näkemyksellään. Prosessin aikana ammattilaiset innostuivat yhteiskehittämisestä asiakkaiden kanssa. Vaikka monet ammattilaiset kokivat aluksi asiakkaiden mukana olon vaikeaksi, on työskentelytavasta tullut monelle ”ainoa ja oikea tapa” palveluohjauksen kehittämiseksi.

Kehittämistyössä lisättiin kansalaistaitoja tarjoamalla kaikille osallistujille alkuvaiheessa valmennusta yhteiskehittämisestä ja palvelumuotoilua.

Kehittäjät panostavat yhteiseen hyvään

Palveluohjauksen kehittäminen hyödyttää asiakkaita ja ammattilaisia, koska kehittämiseen osallistuvat pääsevät panostamaan yhteiseen hyvään. Prosessissa syntyi palveluohjauksen laatusuositukset ja geneerinen malli palveluohjaukselle. Huoneentaulut ja mallit ovat hyödyksi laajalle joukolle alueen asukkaita ja ammattilaisia. Erilaiset sovellukset palveluohjauksesta auttoivat jäsentämään esimerkiksi järjestölähtöisen ja ammatillisen palveluohjauksen näkymiä ja sanottamaan näin hyvää ja ymmärrettävää pohjaa yhteistyölle.

Osallisuuden vahvistumista on todennettu palauttein

Alkuvalmennuksessa jokaiselta ryhmän jäseneltä pyydettiin palautetta lomakkeella (88 vastausta 120 osallistujalta, joista 31 oli asiakasedustajia). Yleisesti ottaen vastanneiden kokemus osallisuudesta oli hyvä tai erittäin hyvä. Yhteisen päätöksenteon toteutumisessa oli enemmän hajontaa. Asiakkaiden kokemus oli hiukan parempi kuin työntekijöiden. Väliarviointi toteutettiin arviointityöpajassa ryhmä- ja yksilöarviointina, jonka ajaksi ryhmän ohjaajat poistuivat paikalta. Arvioinnissa käytettiin erilaisia työkaluja: kuvitettu prosessikuvaus ja kuvien avulla arviointi, teemoitettu ryhmäkeskustelu sekä ryhmäkoherenssimittari SOC-G-10.

[Lyhennetty Ryhmäkoherenssikysely \(SOC-G-10\) \(Kuntoutussaatio.fi\) \(pdf 78 kt\)](#)

Loppuarviointi toteutettiin anonymilla sähköisellä kyselyllä, jossa hyödynnettiin THL:n osallisuuden apukysymyksiä. Loppuarvioinnissa arvioitiin myös kehitettyjen toimintamallien käytettävyyttä ammattilaisten työssä. Toimintamalliluonnokset ovat olleet avoimesti arvioitavina sähköisellä Padlet-alustalla. Tulokset ovat luettavissa loppujulkaisusta tammikuussa 2021. Loppuarviontia voidaan pitää myös kuntoutuksen ohjaajaopiskelija Niina Hirvilahden AMK-opinnäytetyötä ”Yhteiskehittäminen Palvelupolut kuntoon - hankkeessa. Kehittäjäryhmän osallistujien näkemykset toimintatavasta.”



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Toimintamalli lupaavana käytäntönä

Useat kunnat ja monien alojen taustaorganisaatiot sitoutuivat kehittämistyöhön ja kokivat kehittämistyön tarpeelliseksi. Mielenkiintoa palveluohjauksen alueelliselle kehittämiselle on ollut eri puolilla Suomea ja kehittämistyötä on esitelty muun muassa THL:n sote-uudistuksen asiantuntijoille ja Kuntaliiton tilaisuuksissa.

Kokonaisvaltaisen palveluohjauksen mallintamista ei tiettävästi ole aiemmin tehty heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden kanssa näin systemaattisesti ja laajasti palvelumuotoilun työkaluin.

Samankaltaista kehittämistyötä, osittain samassa kohderyhmässä, on tehty aiemmin muun muassa Sosiaalisen kuntoutuksen valtakunnallisessa kehittämishankkeessa (Sosku). Kehittämistyössä onkin hyödynnetty etenkin Sosku-hankkeessa tuotettua tietoa, ymmärrystä ja hankkeen aikana koottuja aiempia tutkimuksia.

Palvelumuotoilun menetelmät soveltuvat niin yksittäisten kehittämiskohteiden kuin myös monimuotoisten ja vaikeasti hahmottuvien ilmiöiden jäsentämiseen ja haltuun ottoon. Systemaattisessa työskentelyssä voidaan hyödyntää runsaan osallistujajoukon tietoa ja ymmärrystä, näkökulmia ja intressejä.

Kehittämistyössä synnyttävät ja kehitettävät palvelupolut, käyttäjäpersoonat ja teemakohtaiset mallit ovat havainnollistavia. Ne sopivat käytettäväksi maakunnallisessa ja valtakunnallisessa kehittämissyhteistyössä. Tässä mallinnuksessa ne auttoivat konkretisoimaan paljon tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeita esimerkiksi maakunnallisen sote-järjestämissuunnitelman laatimisen prosessissa, Keski-Suomen sairaanhoitopiirin hoitoketjutyössä sekä neljän sairaanhoitopiirin yhteisen asiakas- ja potilastietojärjestelmän kehittämistyössä.

Yhteiskehittämissuunnitelman tuloksena syntyi maakunnallinen palveluohjauksen toimintamalli. Mallia juurrutetaan ja levitetään hankkeen jälkeen osana Keski-Suomen sote-uudistus -hanketta sekä Työkykyohjelman Meijän kyvyt käyttöön -hanketta. Lisäksi mallia levitetään ja juurrutetaan kuntiin muun muassa kuntajohdolle suunnattavissa tilaisuuksissa.

Kehittämistyö ja palveluohjauksen mallien juurtuminen edellyttää organisaatiossa yhteensovittavan johtamisen orientaatiota, jossa toiminnan kehittäminen ja päätöksenteko perustuvat asiakasosallisuuteen ja verkostojen yhteistoimintaan. Kehittämistyö organisaatioissa edellyttää myös vastuuhenkilöistä (fasilitaattoreista) sopimista sekä henkilöstön työajan kohdentamista kehittämistyöhön. Osallisuutta edistävä hallintomalli voi tukea kehittämistyötä sekä sen tuloksena luotujen mallien juurtumista.

[Osallisuutta edistävä hallintomalli tukee osallisuustyön johtamista \(Thl.fi\)](#)



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Systemaattisena toimintana malli voi toimia palveluiden ja yhteistyön laadun arvioinnin välineenä. Valmista toimintamallia ja laatukriteerejä voi levittää muihin maakuntiin tai soveltaa yksittäisten kuntien tai organisaatioiden palveluiden kehittämiseksi.

Tässä hankkeessa opittiin, että kehittäjäasiakkaiden ja -työntekijöiden rekrytointi voi onnistua paremmin silloin, kun kokee oman työnsä tai organisaationsa kaipaavan kehittämistä eikä tarve kehittämiseen tule ulkopuolelta.

Yhteenveto

Palvelupolut kuntoon -hanke päättyy helmikuussa 2021.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

