

Arvio toimintamallista: Ajankäytön riittävyys osallisuustyössä rakentaa luottamusta – Esimerkkinä osallisuuden edistäminen korvaushoidossa

Työllisyys-, sosiaali- ja terveyspalveluissa ammattilaisen ajallinen panostus palvelun käyttäjän tilanteen hahmottamiseen vahvistaa palvelun laatua. Luottamuksellisen suhteen syntyminen palvelun käyttäjän ja ammattilaisen välille vie aikaa.

Malli on arvioitu¹ osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokran ja Euroopan sosiaalirahaston TL 5 -hankkeiden Osallisuuden palaset -kehittämistyötä. Arvio on tehty Sokra-hankkeen päätoteuttaja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksessa.

Sisällys

Kehittäjä.....	2
Mallin kuvaus.....	2
Matalan kynnyksen työtoiminta ja yhteiskehittäminen.....	2
Luottamuksen rakentaminen ja kiireettömyys.....	3
Prosessien avaaminen.....	3
Omien voimavarojen löytäminen ja vaikuttaminen.....	3
Verkostojen hyödyntäminen vaatii aikaa.....	4
Ammatillinen kasvu.....	4
Toiminnan tarve, kohderyhmä ja kiinnittyminen.....	4
Mallin arviointi.....	5
Osallisuuden toteutuminen mallissa.....	5

¹ Malli on arvioitu Terveiden 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



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Toimintamalli lupaavana käytäntönä	6
Lopuksi.....	7

Kehittäjä

Opioidikorvaushoidossa olevien sosiaalisen osallisuuden vahvistamisen kehittämishanke, A-klinikkasäätiö sekä Kirkkopalvelut ry, Seurakuntaopisto, Tukikohta ry, Sovatek-säätiö, Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy ja Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 1.4.2016–31.3.2019.

Kehittäjän yhteyshenkilö: Irina Köntti, irina.kontti@sdo.fi Suomen Diakoniaopisto

Birgitta Pekkanen, birgitta.pekkanen@sovatek.fi Sovatek-säätiö

Teemu Kaskela, teemu.kaskela@a-klinikka.fi A-klinikka

Mallin kuvaus

Matalan kynnyksen työtoiminta ja yhteiskehittäminen

Korvaushoidossa olevien palveluja kehitetään eri yksiköissä eri tavoilla, sillä toiminnan kehittämiseksi ei ole laadittu yhtenäistä ohjeistusta. Lifti-mallissa korvaushoidossa olevat ideovat korvaushoitoa antavan yksikön odotusaulaan matalan kynnyksen toimintaa. Matalan kynnyksen toiminta vaatii tilaa, joten odotusaulaa laajennettiin. Laajennuksen jälkeen odotustilasta sai ohjausta ja vertaistukea. Korvaushoidossa olevat opastivat toisiaan esimerkiksi Kelassa ja sosiaalitoimessa asioimisessa aulan tietokoneilla. Odotustilaan otettiin työtoimintaan kolme henkilöä, jotka olivat itse korvaushoidossa. He tukivat odotustilaan saapuvia asiakkaita, neuvoivat heitä ja auttoivat arkisissa askareissa. Työtoimintaan osallistuvat saivat puheenvuoron korvaushoidon infotilaisuuksissa, joissa he kertoivat omista kokemuksistaan korvaushoidossa. Harjoittelun aikana vahvistettiin arjen hallintaa ja sosiaalisia taitoja sekä pyrittiin löytämään osallistujien omia vahvuuksia, jotta opiskelu- ja työelämään siirtyminen ja asiointi viranomaisten kanssa helpottuisi.

Kiertävän kokouksen mallissa koordinaatiosta vastaava henkilö kutsuu korvaushoidon yksiköiden henkilöstön ja palvelun käyttäjät kuukauden tai kahden välein kokouksiin. Kokous kiertää, eli vuorollaan kokoonnutaan eri toimijoiden tiloissa. Tarkoituksena on lisätä ymmärrystä eri paikoissa toimivien ammattilaisten kesken hyödyntäen samalla käyttäjien kokemustietoa. Kokouksissa vaihdetaan tietoa ja käsitellään korvaushoidon toimintaa kuten seulakäytäntöjä, loma-oikeuksia ja sitä, miten asioita voisi parantaa korvaushoidossa olevien



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



näkökulmasta. Palvelun käyttäjien osallistuminen kokouksiin on lisännyt myös heidän ymmärrystään hoitotyöstä.

Luottamuksen rakentaminen ja kiireettömyys

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden ammattilaisten haasteena on saada palvelun käyttäjä luottamaan itseensä ja toisiin ihmisiin. Luottamus syntyy vuorovaikutuksessa silloin, kun asioita tehdään yhdessä. Ristiriitojen ratkaisuun saadaan välineitä yhteisestä kehittämistyöstä. Esimerkiksi Kiertävän kokouksen -hankkeessa ymmärrys korvaushoidossa olevia kohtaan kasvoi, koska terveysasemien työntekijät ja palvelun käyttäjät tapasivat toisiaan säännöllisin väliajoin.

Työtapa, jossa ammattilainen luottaa palvelun käyttäjään vaatii ajan lisäksi sekä työntekijältä että palvelun käyttäjältä kärsivällisyyttä. Työtapa edellyttää korvaushoidon tuntemusta, vuorovaikutustaitoja, keskeneräisyyden sietämistä ja hyvää ammatillista itsetuntoa asiakastilanteissa.

Kehittämistehtävissä työntekijä muuttuu palvelun käyttäjän kumppaniksi. Hän toimii ryhmän jäsenenä, mutta varmistaa myös, että ongelmiin löydetään ratkaisu, ja että yhteiset pelisäännöt löytyvät. Palvelun käyttäjien ideoimien yhteistyömallien toteuttamisen myötä korvaushoidossa olevien itsetunto vahvistui ja luottamus hoitajia kohtaan kasvoi. Kiireetön kohtaaminen luo turvallisuutta. Turvallisessa ympäristössä voi ennakoida tapahtumia.

Prosessien avaaminen

Kehittäessä palveluita yhdessä palvelun käyttäjien kanssa, on tärkeää kertoa palvelun käyttäjille miksi henkilökunta toimii tietyllä tavalla. On hyvä selventää, mitkä ovat asioita, joista päättää viranomainen. Palvelun käyttäjälle voidaan kertoa miksi lääkettä joutuu jonottamaan, miten tilanne etenee ja mitä asioita työntekijät kirjaavat järjestelmiinsä. Asioiden selittäminen auttaa ymmärtämään prosessia, hälventää epäluuloja ja rauhoittaa ihmistä. Tässä hankkeessa havaittiin, että ymmärrys työntekijöiden työtä kohtaan kasvoi ja vuorovaikutus muuttui. Samalla halu osallistua hoidon ja oman elämän kehittämiseen voimistui. Lifti-hankkeessa myös odotustilojen turvallisuus lisääntyi.

Omien voimavarojen löytäminen ja vaikuttaminen

Hoitoprosesseissa olevilla ihmisillä ei välttämättä ole tilaisuutta näyttää osaamistaan. Heidän tietotaitonsa voi jäädä hyödyntämättä. Ennen toiminnan käynnistymistä palvelun käyttäjät kokivat, etteivät pysty vaikuttamaan korvaushoitajärjestelmään, eivätkä omaan hoitoonsa, saati laajemmin yhteiskunnallisiin asioihin. Hankkeen seurauksena korvaushoidossa olevat pystyivät osallistumaan korvaushoidon kehittämiseen. Monet kokivat, että toiminta tarjosi kanavia vaikuttaa hoitojärjestelmään ja korvaushoitoon liittyvään stigmaan.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Luottamuksen syntyessä palvelun käyttäjän rohkaistuu ottamaan valtaa ja vastuuta omasta elämästään. Palvelun käyttäjän prosessi voimavarojensa löytämiseksi vaatii kuitenkin aikaa. Palvelun käyttäjien suunnittelutyö ja heidän suunnitelmiensa toteuttaminen vaativat myös runsaasti aikaa.

Korvaushoidossa olevat vertaiset auttoivat ammattilaisia löytämään yhteisen kielen muiden hoidossa olevien kanssa. Ammattilaiset oppivat ymmärtämään, mistä korvaushoidossa on palvelun käyttäjän näkökulmasta kyse: miten huumeita käyttävä hakeutuu hoitoon ja motivoituu pitkään prosessiin. Lifti-toiminnassa palvelun käyttäjiä pyydettiin ammattilaisten rinnalle kertomaan onnistumisen kokemuksistaan. Ammattilaiset kävivät korvaushoitoa tuntevien vertaisten kanssa ammattikorkeakoulussa tapaamassa ammattiin valmistuvia ja kertomassa käytännön kokemuksistaan.

Verkostojen hyödyntäminen vaatii aikaa

Verkostomaisessa työssä voidaan solmia uusia kontakteja, sovittaa yhteen olemassa olevaa eri alojen työtä ja oppia toinen toiselta. Yhteistyö järjestöjen, hoitopaikkojen, paikallisten viranomaisten ja lähiomaisten kanssa tukee työtä. Yhteistyötahojen kanssa tehtävälle verkostotyölle on löydettävä myös oma aikansa. Ajan irrottaminen verkostotyölle vaatii johdon ymmärrystä.

Ammatillinen kasvu

Kiire ja riittämätön asiakastuntemus estävät ammattilaisia muodostamasta kokonaisvaltaista kuvaa korvaushoidon kehittämistarpeista.

Yhteisessä kehittämistyössä on mahdollista kokea ammatillista kasvua. Työntekijän tyytyväisyys kasvaa, kun hän ehtii tehdä työnsä kunnolla ja huomaa, että korvaushoidossa olevan on mahdollista nousta myös vaikeasta elämäntilanteesta. Työntekijän usko yhdenvertaiseen suhteeseen korvaushoidossa olevan kanssa vahvistuu. Kiertävän kokouksen -toiminnan osalta keskeistä on ollut kokeilemalla kehittäminen. Hankkeessa on ennakkoluulottomasti kokeiltu palvelun käyttäjien ehdotuksia.

Toiminnan tarve, kohderyhmä ja kiinnittyminen

Lifti-hankkeen matalan kynnyksen toiminta käynnistyi palvelun käyttäjien ehdotuksesta. He halusivat tehdä korvaushoidon odotustiloista paikkoja, joista saa tukea arkisiin asioihin. Yhteiseen tilaan on ollut mahdollista jäädä viettämään aikaa lääkkeenjaon jälkeen. Samoin kuin idea Lifti-työtoiminnasta, myös idea Kiertävien kokousten kehittämisestä oli palvelun käyttäjien. He havaitsivat, että korvaushoidon toteuttamisen käytännöt vaihtelivat paljon. Eri terveysasemien henkilökunnalla oli erilainen tietämys ja kokemus aiheesta. Sekä Liftin että Kiertävän kokouksen toiminta on suunnattu opioidikorvaushoidossa oleville sekä



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



ammattilaisille. Molempien hankkeiden toiminta kiinnittyy palvelujärjestelmään ja muihin korvaushoidon toteuttajatahoihin (esim. hankkeen hallinnoiva taho A-klinikkasäätiö ja EHYT).

Mallin arviointi

Osallisuuden toteutuminen mallissa

Yhteiskunnan eri palveluiden tavoitteiden toteutumisen kannalta on tärkeää, että ammattilainen on varannut riittävästi aikaa jokaista palvelun käyttäjää varten. Riittävä aika palvelun käyttäjän asioiden käsittelyyn edistää palvelun käyttäjän toimijuutta. Työntekijällä on oltava aikaa pohtia yhdessä palvelun käyttäjän kanssa erilaisia vaihtoehtoja. Palvelun käyttäjä tulisi voida valita toimintasuunnitelmaansa tehtäviä ilman, että työntekijä sanelee valittavat tehtävät. Palvelun käyttäjän kohtaaminen kategorisoimatta edellyttää, että hänen tilanteeseensa tutustutaan. Silloin kun ammattilaisella on riittävästi aikaa jokaista palvelun käyttäjää varten, tulevat palvelun käyttäjän tarpeet todennäköisemmin havaituiksi ja huomioiduiksi. Riittävä aika asiakkaalle edistää myös kunnioittavaa kohtaamista. Palvelun käyttäjän asioihin paneutumisen myötä löydetään juuri hänelle sopivia ratkaisuja ja palveluita.

Kiertävän kokouksen -toiminnan yhteiskehittämiseen osallistuminen vaatii palvelun käyttäjältä halua ja kykyä olla vuorovaikutuksessa ammattilaisten kanssa. Työntekijältä yhteiskehittämiseen osallistuminen vaatii ajan järjestämistä yhteisille tapaamisille. Lifti-mallissa toimintaan voi osallistua matalalla kynnyksellä. Toimintamallissa kehitettiin matalan kynnyksen työharjoittelupaikka, jossa korvaushoidossa olevat kohtaavat toisensa vertaisina ja tukevat ammattilaisia korvaushoiton osallistuvien alkuinfoissa. Matalan kynnyksen työharjoittelujaksoon haastateltiin ja valittiin korvaushoidossa olevia vapaaehtoisia, joilla oli halua ja kykyä toimia myös yhdessä ammattilaisten kanssa.

Sekä Liftissä että Kiertävän kokouksen mallissa vahvistuvat palvelun käyttäjien sosiaaliset taidot, joita arki- ja työelämässä tarvitaan. Korvaushoidossa olevien ideoiden kuunteleminen ja toteuttaminen vahvistavat heidän itsetuntoaan ja synnyttävät luottamusta palvelujärjestelmään.

Palvelun käyttäjää osallistavassa toiminnassa osallistujat pääsevät vaikuttamaan palvelujärjestelmään. Vaikuttamistyössä he voivat hyödyntää omaa osaamistaan. Kiertävän kokouksen mallissa asiakkaat saavat uutta tietoa palvelujärjestelmästä. Samalla hoitoa voidaan kehittää asiakaslähtöisemmäksi. Lifti-mallissa korvaushoidon asiakkaat toimivat vertaisina, toisten hoidon piirissä olevien tukena, ja hoitajien rinnalla. Vertaisten toiminta hyödyttää ammattilaisia. Vertaistoiminnassa tulee esiin korvaushoidon asiakkaiden



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

kokemuksia ja ajatuksia, joita yhteiskunnassa ei yleensä kuulla. Ihminen saa uusia rooleja ja merkityksellistä tekemistä panostaessaan yhteiseen hyvään.

Osallisuutta edistävä yhteistoiminta vaatii työntekijältä riittävästi aikaa ja oikeanlaista asennetta. Luottamukseen ja kiireettömyyteen perustuvassa yhteiskehittämisessä on mahdollista muuttaa työtapoja ja työrooleja. Työntekijä ja palvelun käyttäjä ovat molemmat tilanteen asiantuntijoita. Työntekijät saavat mahdollisuuden vaikuttaa korvaushoidon hoitokäytäntöihin yhdessä korvaushoidossa olevien kanssa. Korvaushoitoon liittyy vahvoja asenteita, joiden vuoksi hoidossa olevien osallisuutta on haastavaa vahvistaa. Toiminta vähentää stigmaa ammattilaisten keskuudessa.

Ammattilaisen riittävä aika työlle hyödyttää varsinkin heikoimmassa asemassa olevia ja ammattilaista itseään. Osallisuuden on todennettu lisääntyneen korvaushoidossa olevilla. Osallisuuden voimistuminen näkyy muun muassa parempana kykynä sitoutua pitkäjänteiseen kuntoutumisprosessiin ja hoitajaksojen onnistumisena. Osallisuuden lisääntymisestä saatu hyöty näkyy korvaushoidossa olevien hoitoon sitoutumisena, hoitojen toteutumisena, ja oman elämän hallintana. Työntekijöiden osallisuuden vahvistuminen ja omaan työhön vaikuttamiseen innostuminen lisää työmotivaatiota ja edelleen tuo uutta ymmärrystä ja tyyliä työhön. Työtyytyväisyys ja arvostus omaa työtä kohtaan kasvavat, kun korvaushoidossa olevan kokemus itsestään muuttuu huumeita käyttävästä kohti yhteiskunnasta osallista ihmistä. Työtyytyväisyyttä edistää myös yhteinen onnistumisen kokemus korvaushoidossa olevan kanssa.

Toimintamalli lupaavana käytäntönä

Lifti oli uudenlaista toimintaa, koska korvaushoidossa olevat saivat lääkehoidon rinnalla tukea vertaisiaan ja kokeilla matalan kynnyksen työtoimintaa. Yhteiskehittäminen ei ole toimintana uutta, mutta kiertävät kokoukset ovat uudenlaista toimintaa siinä mielessä, että korvaushoidon kehittämistyö tehdään korvaushoidon toimipisteissä. Näin ajan käyttäminen toisin tehdään näkyväksi ja eri toimipisteiden työntekijät pääsevät osallistumaan keskusteluihin.

Riittävää ajankäyttöä, ja sen merkitystä asiakastyössä, on syytä pohtia monissa muissakin palveluissa. Kiertävän kokouksen toimintamalli, jossa palvelun käyttäjät ja työntekijät yhdessä keskusteleval hoidon toteuttamisesta, ja sen seurannasta, voisi toteutua työllisyyspalveluissa sekä muuallakin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Mallin avulla voidaan purkaa tiettyyn kysymykseen liittyvää stigmaa yhteistyössä palvelun käyttäjien kanssa. Kiertävä kokous on myös tapa tuoda kehittämistyön tulokset oikeaan toimintaympäristöön. Oikea toimintaympäristö saattaa auttaa kehittäjiä yhteisen ymmärryksen äärelle, ja näin kenties tehostaa myös ajankäyttöä ja tiedonkulkua.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Liftissä kehitetty työharjoittelu- ja vertaistukitoiminta jatkuu Sovatek-säätiön työhönvalmennusyksikössä. Johdon tuen ja kehittämiskokouksiin osallistumisen myötä ymmärrys uuden työtavan toteuttamisesta ja hyödyistä vahvistui. Johdon oli helpompi tukea työn jatkuvuutta osana organisaation omaa toimintaa. Yhteistyö eri tahojen kanssa jatkuu. Kiertävät kokoukset sen sijaan eivät ole juurtuneet.

Riittävän ajan varaamisessa on kyse muutoksen aikaansaamisesta. Kehittämistyön päättyessä työntekijät usein pohtivat miten perustyöhön saadaan siirrettyä aikaa osallisuutta edistävän työn toteuttamiselle. Hyvän lopputuloksen takaamiseksi tarvitaan verkostotyötä ja riittävästi aikaa.

Ajankäytön kehittämisen kannalta keskeistä on mahdollisuus sellaiseen itsenäiseen työn tekemiseen, johon johto luottaa, ja jota johto tukee. Luottamus työntekijöihin ja heidän sujuvaan ja järkevään ajankäyttöön on tärkeää. Korvaushoitoon toivotaan kokonaisvaltaisempaa työtettä sekä yhdenmukaisia valtakunnallisia suosituksia.

Lopuksi

Opioidikorvaushoidossa olevien sosiaalisen osallisuuden vahvistamisen kehittämishanke päättyi maaliskuussa 2019. Liftin toiminta jatkuu Sovatek-säätiön toiminnassa. Kiertävät kokoukset eivät ole juurtuneet.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

