

Sosiaalihuollon palvelupolun selkiyttäminen

Tuetusti työhön ja osallisuuteen Päijät-Hämeessä

Tuetusti työhön ja osallisuuteen Päijät- Hämeessä

Kehittämisen polku

Palvelupolkukuvausten taustaa

- Tuetun työllistymisen kokonaisuudessa olemme kehittäneet ja kuvanneet kahta erilaista asiakkaan palvelupolkua:
 - ❖ Vammaispalvelun työhönvalmennuksen palvelupolkua eli ” **Valtteriin polku** ”
 - sekä
 - ❖ Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan palvelupolkua eli ” **Suvin polku** ”

Molempien polkujen sisältöä on rikastutettu työpajatyöskentelyn sekä ammattilaisten kanssa käytyjen keskustelujen kautta. Palvelupolkukuvausta on esitelty asiakkaille saadaksemme kuvaa siitä, palveleeko visualisoitu kuvaus asiakkaan eri palvelujen ja sidosryhmien hahmottamista. Kehittämistyö on vaatinut pitkäjänteistä työstöä, useita korjauksia ja paljon viimeistelyä.

Kehittämistyön vaiheiden aikana on selkeästi käynyt ilmi, että palvelupolkukuvauksia voidaan käyttää monessa eri tarkoituksessa ja tällöin niitä voisi olla luotuna moneen eri muotoon. Yksi yhteinen visualisointi ei välttämättä palvele kaikki sidosryhmiä tai kaikkia asiakkaita. Erilaisia palvelupolkukuvauksia voidaan luoda tukemaan asiakkaan ymmärrystä palveluun ohjautumisen vaiheista tai vaihtoehtoisesti ammattilaisen työkaluksi asiakastilanteissa.

Kaikissa palvelupolkukuvauksiin liittyneissä keskusteluissa on kuitenkin noussut yhteisesti esille se, että pelkkä visualisoitu palvelupolkukuvaus ei sinällään palvele asiakasta, vaan tarvitsee tuekseen ammattilaisen ja polun vaiheiden yhteisen läpikäymisen. Palvelupolkukuvaus soveltuu visuaaliseksi työkaluksi ammattilaisen ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen tueksi ja yhteisen ymmärryksen muodostamisen apuvälineeksi.

Vammaispalvelujen työhönvalmennuksen asiakkaan palvelupolku

Vammaispalvelujen työhönvalmennuksen asiakkaan palvelupolkua on tarkennettu ja muokattu sekä palvelukoordinaation että asiakasohjauksen kanssa syksyllä 2022.

Vammaispalvelujen asiakasohjauksen kanssa on palvelupolku käyty lävitse elokuussa 2022 ja tehty tämän tapaamisen pohjalta korjauksia polun rakenteeseen ja sisältöön.

Vammaispalvelujen palvelukoordinaattorien kanssa käytiin työhönvalmennuksen palvelupolku toistamiseen lävitse syyskuussa 2022. Tapaamisella he totesivat, että palvelupolkkukuvaus olisi hyvä työkalu tapaamisella asiakkaan, tämän läheisten sekä esimerkiksi oppilaitoksen edustajien kanssa.

Ammattilaisten näkemyksiä vammaispalvelun työhönvalmennuksen palvelupolusta:

Palvelukoordinaation näkemys on, että palvelupolku olisi erittäin käytettävä työkalu asiakkaan, omaisten, oppilaitosten ja muiden toimijoiden kanssa

Visuaalinen toteutus selventää hyvin asiakkaan kulkua ja reittiä

On hyvä, että asiakkaan palvelupolun vaiheet on avattu paitsi kuvallisesti myös tekstinä

- Vammaispalvelujen työhönvalmennuksen palvelupolku (Valtteriin polku) pyritään ohjaamaan käytännön työskentelyn välineeksi vammaispalveluihin.
 - Asiakkaiden näkemystä vammaispalvelujen työhönvalmennuksen visuaalisesta palvelupolkukuvauksesta ja sen käytettävyydestä kerätään vielä loppuvuodesta 2022.



Yhteiskehittämisen suunnitelma kuntouttavassa työtoiminnassa



Lähtöajatuksena oli suunnitella ja toteuttaa yhdessä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa yhteiskehittämisen tilaisuus, jossa asiakkaiden ääni saadaan kuuluviin.



Lahden Palvelutorilla tapasimme kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita ja kävimme lävitse Tuetusti työhön ja osallisuuteen Päijät-Hämeessä – hankkeen tavoitteita ja asiakaskokemuksen merkitystä niiden saavuttamiseksi. Asiakkaiden mielipidettä kysyttiin myös tulevan kehittämissäpäivän toteuttamistapaan ja sisältöön liittyen. Saimme arvokkaita vinkkejä kehittämissäpäivän rakenteeseen ja fasilitointiin liittyen.



LAB ammattikorkeakoulu oli yhteiskehittämisessä ja kehittämissäpäivän suunnittelussa mukana antamassa käytännön ohjausta ja vinkkejä.

Kuntouttavan työtoiminnan kehittämispäivä ja teemat

Yhteistyössä kuntouttavan työtoiminnan henkilökunnan kanssa järjestimme asiakkaille kehittämispäivän syyskuussa 2022.

Jatkoimme aiemmissa työpajoissa käsiteltyjen asioiden syventämistä ja asiakasnäkemyksen keräämistä niiden tiimoilta.

Aiemmissa työpajoissa esille nousseet ammattilaisten roolit ja niiden selkiyttämisen tarve nousivat esille myös asiakkaiden keskuudessa. Toisena teemana käsiteltiin työhönvalmennuksen tilannetta kuntouttavan työtoiminnan osana.

Kehittämispäivä 1.9.2022



Kehittämispäivään osallistuivat hankkeen työntekijöiden ja kuntouttavan työtoiminnan ohjaajien lisäksi Lahden Työpajan kuntouttavan työtoiminnan n. 20 asiakasta.



Kehittämispäivä toteutettiin fasilitoitujen ryhmäkeskustelujen muodossa. Asiakkaat olivat itse toivoneet kehittämispäivän toteuttamista ryhmäkeskustelujen muodossa saadakseen vapaasti ideoita ja keskustella ilman tarvetta keskittyä samalla puheenvuorojensa kirjaamiseen.

Kehittämispäivän tulokset

**Kuntouttavan työtoiminnan
asiakkailta saadun
materiaalin pohjalta tuloksina
nousivat esille mm. seuraavat
kehittämistarpeet:**



Asiakkaiden ympärillä on
monta ammattilaista,
joiden roolit ja vastuut
ovat asiakkaille epäselviä



Kuntouttavan työtoiminnan
palvelussa on
työhönvalmennuksella
merkittävä asema
asiakkaille jatkopolkujen
suunnittelun tukena

- Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ovat useissa yhteyksissä tuoneet esille ammattilaisten roolien, nimikkeiden ja vastuiden epäselvyyttä.
- Kuntouttavassa työtoiminnassa ammattilaisten havainto asiakkaiden roolijaon hahmottamisesta on ollut vastaavanlainen.
 - Työkyvyn tuen ja tuetun työllistymisen maakunnallisessa mallissa pureudutaan rooleihin tarkemmin ja avataan rooleja asiakaslähtöisesti.
 - Palvelupolkujen visualisoidut kuvaukset soveltuvat jatkossa asiakastyön työkaluksi selventämään ammattilaisten roolijakoa, nimikkeitä sekä vastuualueita

Sosiaalihuollon palvelupolun kehittäminen

Sosiaalihuollon kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan palvelupolun sisältö on käyty lävitse ja tehty tarvittavia korjauksia.

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kanssa on palvelupolkukuvauksen sisältö käyty lävitse kuntouttavan työtoiminnan työpajalla syyskuussa 2022. Asiakkailta saatujen kommenttien pohjalta on sisältöä tarkennettu sekä sanamuotoja hiottu.

Tapaamisella käytiin keskustelua mm. siitä, mitä palvelupolkukuvauksilla halutaan esittää ja kenelle. Yhteenvetona todettiin, että palvelupolkukuvauksia voi olla monenlaisia moneen eri tarkoitukseen ja eri käyttäjiä ajatellen.

Visualisoitujen palvelupolkukuvausten viimeistely



Asiakkaiden ja ammattilaisten kommenttien, huomioiden sekä kehittämissuositusten pohjalta molempiin palvelupolkukuvauksiin tehtiin tarvittavat korjaukset ja muokkaukset.



Muokatut palvelupolkuversiot käytiin lävitse yhteispalaverissa LAB:n palvelumuotoilijan sekä graafikon kanssa syyskuun 2022 lopussa.



Graafikko työsti palvelupoluista lopulliset visuaaliset versiot kehittämissuositusten pohjalta.



Valmiit palvelupolkuvisualisoinnit palautuivat graafikolta lokakuussa 2022.




Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan palvelupolkuun liittyvät ammattilaisten kommentit käytettävyydestä saadaan loppuvuoden 2022 aikana.

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden ajatuksia palvelupolusta

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden mielipidettä palvelupolkukuvauksista kysyttiin tapaamisessa 20.9.2022 ja saatiin seuraavia tuloksia:

- Palvelupolkukuvausten käyttöönotto vaatii ohjeistusta ja läpikäyntiä yhdessä ammattilaisen kanssa -> ei sovellu asiakkaan itsenäiseen käyttöön; sisältö ja tarkoitus eivät avaudu ilman selityksiä
- Palvelupolkukuvaus ei ole houkutteleva eikä mielenkiintoinen, mutta ohjatun tutustumisen kautta runsas tekstimäärä vaikutti asiakkaiden mielestä hyvältä rakenteelta ja he pystyivät samaistumaan esimerkkiasiakkaan polkuun myös omakohtaisien kokemusien kautta
- Palvelupolkukuvauksen vaiheet kuvasivat hyvin sitä mitä kuntouttavan työtoiminnan palvelun aikana tapahtuu
 - Palvelupolkukuvauksessa eri työntekijäroolien kirjallinen avaaminen selvensi asiaa
- Työhönvalmennuksen ja jälkikontaktoinnin sisällyttäminen kuntouttavan työtoiminnan palveluun on hyvä ajatus! -> auttaa selventämään jatkopolkuja ja tukemaan kiinnittymistä jatkosuunnitelmiin
 - Voisi toimia työkaluna oman polun suunnitteluun ja hahmottamiseen, kannattaisi sisällyttää perehdytysmateriaaleihin

Pilottien istuttaminen palvelupolkukuvauksiin

- Hankkeessa toteutetut pilotit on kuvattu palvelupolkujen vaiheissa. Pilottien juurruttaminen on käynnissä, mutta niiden jatkosta ei ole vielä varmuutta. Toteutetut/käynnissä olevat pilotit on kuvattu idealamppumerkillä erottuakseen jo käytännössä olevista menetelmistä. 
- Uutena ajatuksena kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan palvelupolkuun on kytketty kehittämistyön aikana esille noussut idea siitä, että kuntouttavan työtoiminnan päätyttyä asiakasta jälkikontaktoitaisiin.
 - Jälkikontaktoinnin suorittajana voisi olla sosiaalihuollon omatyöntekijä ja jälkikontaktointi voisi tapahtua esimerkiksi 1 -3 kk kuntouttavan työtoiminnan päättymisen jälkeen. Tällöin voitaisiin tarkistaa asiakkaan kokonaistilannetta ja mahdollista tuen tarvetta. Tämä saattaisi ehkäistä asiakkaan tilanteen kriisiytymistä ja edesauttaa hänet tuen piiriin varhaisessa vaiheessa, jos kuntouttavan työtoiminnan päättymisen jälkeen asiat eivät olekaan edenneet suunnitelmien mukaisesti.

- Palvelupolkukuvauksia voidaan jatkossa käyttää ammattilaisten ja asiakkaiden välisessä vuorovaikutuksessa visualisoivana työkaluna.
- Toimenpiteiden aikana on huomattu, että palvelupolkukuvauksia tulisi olla erilaisia eri tarkoituksiin ja eri kohderyhmien käyttöön.
 - Palvelupolkukuvaus voisi toimia myös asiakkaan henkilökohtaisesti täytettävänä versiona kuvaamassa hänen omaa polkuaan ja tuomaan siihen konkretiaa.



Kehittämisideoita jatkoon:

- Tarvitaan enemmän yhteiskehittämistä ammattilaisten roolien selventämiseksi asiakkaille. Ammattilaisten ja asiakkaiden pitää olla **yhdessä** kehittämässä!
 - Työhönvalmennuspalveluille olisi tarvetta laajemmassa muodossa kuin niitä nykyisellään on tarjolla.
 - Palvelujen kehittämisen tulisi lähteä asiakkaista ja olla pitkäjänteistä ja jatkuvaa.
- Työkyvyn tuki näkyväksi sosiaalipalveluissa sekä kuntouttavassa työtoiminnassa.
 - Jatkettava edelleen työskentelyä täsmätyökykyisyyden hyväksymisen edistämiseksi osaksi työelämää.

Jatkotoimenpiteet:

- ❖ Kerätään asiakaskokemusta vammaispalvelujen työhönvalmennuspolun visualisoinnista
- ❖ Kerätään ammattilaisten kokemusta kuntouttavan työtoiminnan palvelupolkukuvauksen käytöstä työvälineenä
- ❖ Pyritään juurruttamaan palvelupolkukuvaus ammattilaisille visualisoivaksi työkaluksi asiakastyön tueksi
- ❖ Molemmat palvelupolkukuvaukset liitetään osaksi työkyvyn tuen ja tuetun työllistymisen maakunnallista mallia

Kehittämistyö ja juurruttaminen jatkuu