

Työ- ja toimintakyvyn tuen palvelumalli

Etelä-Karjalan hyvinvointialue

Näin toimin -käsikirja

Versio 1.0 12/2022

 **Työkykyohjelma**



**ETELÄ-
KARJALAN**
hyvinvointialue



eksote

Kirjoittajat

Työkirjan pääkirjoittajatiimi

Krista Keränen, Palvelumuotoilija, Kouluttaja ja tutkija, Vision Factory Oy

Kai Hämäläinen, Kehittäjä, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystiimi

Pirjo Toivanen, Projektityöntekijä, Työtä –Etelä-Karjalan osatyökykyisten työkykyohjelma 2020-2022

Lisäksi sisällön rakentamisessa ja kirjoittajatiimissä muut mukana olleet

Kaisa Pesonen, Projektipäällikkö, Työtä -Etelä-Karjalan osatyökykyisten työkykyohjelma 2020-2022

Katja Heiskanen, Erityisasiantuntija, Työtä -Etelä-Karjalan osatyökykyisten työkykyohjelma 2020-2022

Heli Kokkola, Sosiaalityöntekijä YTM, Kuntoutustutkimuspoliklinikka, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystiimi

Mika Piironen, projektityöntekijä, Työtä -Etelä-Karjalan osatyökykyisten työkykyohjelma 2020-2022

Virve Haiko, Palvelupäällikkö, Kaakkois-Suomen Te-toimisto

Sari Savikurki, Ratkaisuasiantuntija, Kela

Hanna Lange, Toimintayksikön esimies, Vammaisten tuettu työllistäminen/ Työvalmennuskeskus Kahvila Kaisla, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystiimi

Heini McNichol, Toimintaterapeutti, Aikuisten monialaiset palvelut, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystiimi

Hanna Muhli, Työttömien ja maahanmuuttajien terveydenhoitaja, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystiimi

Maiju Nironen, Työttömien ja maahanmuuttajien terveydenhoitaja, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystiimi

Tarja Hyrkkänen, Fysioterapeutti, Kuntoutuskeskus, Terapiapalvelut, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystiimi

Jenna Pylkkönen, Työttömien ja maahanmuuttajien terveydenhoitaja, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystiimi

Työkirjan sisältö perustuu vahvaan yhteiskehittämiseen, jossa on ollut mukana laajasti työ- ja toimintakyvyn tuen ammattilaisia ja kokemusasiantuntijoita.

Graafikko: Anne Lehtinen

Julkaisija: Työtä -hanke, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystiimi

Rahoittaja: Työkykyohjelma, Sosiaali- ja terveystministeriö ja Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystiimi

Lukijalle

Näin toimin -käsikirja toteutettiin osana Työtä - Etelä-Karjalan osatyökykyisten työkykyohjelma 2020-2022 –hankkeen toteutusta. Hankkeen tavoitteena oli luoda **Etelä-Karjalaan työllistymisen tuen monialainen ja yhtenäinen palvelumalli**.

Tämä käsikirja ja sen sisältämä Etelä-Karjalan työ- ja toimintakyvyn tuen palvelumalli versio 1.0 ovat nyt ensi kertaa esittelyssä ja sekä käsikirjaa että palvelumallia jäsennetään eteenpäin vuonna 2023. Käsikirja on **ensisijaisesti tarkoitettu Etelä-Karjalan työ- ja toimintakyvyn tuen palveluammattilaisille**, mutta se sisältää jo osioita, jotka ovat kirjoitettu asiakkaan näkökulmasta.

Palvelumallin kehittämisen tavoitteena on ollut yhteensovittaa työ- ja toimintakyvyn tuen palveluja siten, että asiakkaalla on yhtenäinen palvelupolku, joka tukee hänen työ- ja toimintakyvyn edistämistä. Oleellisin muutos on, että **asiakas saa itselleen rinnalla kulkijan eli työkykykoordinaattorin**, joka auttaa asiakasta hänen työ- ja toimintakyvyn tuen palvelupolulla. Tällä pyritään myös helpottamaan asiakkaan ymmärrystä tarjolla olevista palveluista ja niiden saavutettavuutta.

Työ- ja toimintakyvyn tuen palvelumalli 1.0 on työstetty yhteiskehittämällä palvelumuotoilun menetelmin verkostotyöpajoissa kevään ja syksyn 2022 aikana. Syksyllä 2022 toteutettiin pilottijakso, jolloin päästiin jo pienellä asiakasmäärällä pilotoimaan palvelumallin toimintaa. Palvelumallin kehittämisen taustalla on käytetty kansallisia tulevaisuuden sote-palveluiden ja Työkykyohjelman kehittämisen materiaaleja (sivut 9-11).



Työtä-hankkeen hanketiimi

<https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/etela-karjala-tyota-hanke>

Sisällysluettelo

1

TYÖ- JA TOIMINTAKYVYN TUEN PALVELUMALLIN KEHITTÄMISEN TAUSTA

- Lähdetään liikkeelle asiakkaasta ja asiakkaan tarpeesta ja näkemyksistä
- Pidetään asiakkaasta huolta ja korjataan palvelukokonaisuuden pirstalemaisuutta
- Työ- ja toimintakyvyn tuen mallin tavoitteet
- Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus | Visio
- Hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistäminen 2020-luvulla
- Hyvinvointialueen palvelujen yhteensovittaminen

2

TYÖ- JA TOIMINTAKYVYN TUEN PALVELUMALLI

- Palvelumallin osa-alueet
- Mitä ja kenelle sekä, miten pääsen mukaan
- Palvelulupaus asiakkaalle
- Arvo asiakkaalle – mitä palvelu tarjoaa sinulle
- Palvelumallin päätoimijat ja verkostotoimijat
- Työ- ja toimintakyvyn tuen palvelupolku | Työkykykoordinaattoripalvelu
- Palvelukuvaukset
- Palvelumallin työkalukartta
- Kykyviisari®
- Tunnista työ- ja toimintakyvyn tuen tarve -muistilista

3

VINKKEJÄ ASIAKASLÄHTÖISEEN PALVELUJEN KEHITTÄMISEEN

- Mitä asiakaslähtöisyys kehittämisessä oikeastaan on?
- Kehittämisen pohdiskelun lähtökohtia
- Vinkki 1 Kysy usein miksi?
- Vinkki 2 Fasilitoi systemaattisia kehittämispalavereja
- Vinkki 3 Ilmiökartalla tunnistetaan palvelutarpeiden muutoksia
- Vinkki 4 Tee uuden ideointi helpoksi
- Vinkki 5 Tunnista osallisuuden eri tasoja
- Vinkki 6 Asiakaskohtaaminen ja osallisuus
- Vinkki 7 Tarinallisuus
- Vinkki 8 Hyödynnä ideoita moniammatillisessa kehittämisessä
- Vinkki 9 Näe kehittäminen oppimisprosessina
- Vinkki 10 Mikä voi mennä pieleen?

LOPUKSI NÄKEMYKSIÄ JATKOKEHITTÄMISEEN



Työ- ja toimintakyvyn tuen palvelumallin kehittämisen tausta

Sisältö

- Lähdetään liikkeelle asiakkaasta ja asiakkaan tarpeesta ja näkemyksistä
- Pidetään asiakkaasta huolta ja korjataan palvelukokonaisuuden pirstalemaisuuutta
- Työ- ja toimintakyvyn tuen mallin tavoitteet
- Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystyökeskus | Visio
- Hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistäminen 2020-luvulla
- Hyvinvointialueen palvelujen yhteensovittaminen



Lähdetään liikkeelle asiakkaasta ja asiakkaan tarpeesta sekä näkemyksistä

Asiakstarina – Klaus -videosarjassa käsitellään muun muassa työkyvyn tuen palvelukokonaisuuteen ja palvelujärjestelmään liittyviä huomioita ja palvelukokonaisuuden kehittämiseen kytkeytyviä teemoja ja kysymyksiä eri tavoin.

Tavoitteena on, että videoita hyödynnetään palvelujen kehittämistyön tukena.



Kokemuksia palvelupolulta - Klaus

<https://www.youtube.com/watch?v=5gXsrHkfQi0&t=7s>



Asiakstarina – Klaus: Osa 1 Klaus siut on löyvetty

<https://www.youtube.com/watch?v=nRecAiH-rSc>



Asiakstarina – Klaus: Osa 2 Matkalla mukana, rinnalla kulkien

<https://www.youtube.com/watch?v=NrSZ-Uc5SS0&t=8s>



Asiakstarina - Klaus: Osa 3 Yhdessä eteenpäin

<https://www.youtube.com/watch?v=Gqnxq8wNXDw&t=55s>



Ammattilaisen näkemyksiä videosarjan tuottamisen taustalta. Jurin videotervehdys 22.8.2022 Kykyä Bootcamp 1.0 osallistujille:

<https://drive.google.com/file/d/1WhxuUzenBtzvKmSAPP05VqGHSILZKynh/view?usp=sharing>

1

Yhteistyössä: Kokemusasiantuntija Klaus, Eksoten tuetun työllistymisen palveluiden Työpaja Parkin Mediapaja ja Työtä - Etelä-Karjalan osatyökykyisten työkykyohjelma 2020-2022 (Työtä-hanke) Eksote toteuttaa Etelä-Karjalassa valtakunnallista Työkykyohjelmaa Työtä-hankkeen kautta.



Pidetään asiakkaasta huolta ja korjataan palvelukokonaisuuden pirstalemaisuuutta

Työ- ja toimintakyvyn tuen palvelumalli on **työttömän, osatyökykyisen tai vammaisen työttömyyseläkkeellä** olevan asiakkaan mutkaton, sujuva ja yksilöllinen palvelupolku aina työttömyyden alusta mahdolliseen työllistymiseen, koulutuksen aloittamiseen tai muuhun toivottuun tavoitteeseen pääsemiseen asti.

Asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn tuen tarpeen tunnistamisessa apuna on Kykyviisari sekä sen eri osa-alueet (hyvinvointi, osallisuus, mieli, arki, taidot, keho, työ- ja tulevaisuus) ja **ajatuksena on, että jokainen asiakas täyttää Kykyviisarin.**

Palvelumallissa asiakkaan **rinnalla kulkee** koko palvelupolun ajan **työkykykoordinaattori** joka huolehtii siitä, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut oikea-aikaisesti ja seuraa sovittujen palvelujen toteutumista koko palvelupolun ajan.

Työkykykoordinaattori toimii linkkinä eri palvelujen ja toimijoiden välillä. Palvelumallissa toimijoina ovat sosiaalihuolto, joka sisältää aikuissosiaalityön, vammaispalvelut ja maahanmuuttopalvelut, perusterveydenhuolto mm. työttömien terveystarkastus, Kelan kuntoutuspalvelut sekä Te-palvelut.

Palvelumallin kehittämisen taustalla **on käytetty kansallisia tulevaisuuden sote-palveluiden ja Työkykyohjelman kehittämisen materiaaleja** (sivut 9-11).



Työ- ja toimintakyvyn tuen mallin tavoitteet

Tuoda työ- ja toimintakyvyn tuki osaksi tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusta.

Asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn tuen tarpeen tunnistaminen sosiaali- ja terveyskeskuksissa.

Ammattilaisten työ- ja toimintakyvyn tuen osaamisen vahvistaminen.

Lisätä luottamusta asiakkaille ja ammattilaisten välille poistamalla päällekkäisiä palvelutoimintoja sisältäen mm. päällekkäisiä arviointeja, hidasteita palvelutoiminnoissa ja mahdollistaa asiakkaalle nopeampi pääsy hänen tarpeidensa mukaisten työ- ja toimintakyvyn tuen palvelujen piiriin.

Asiakas tietää, mitä palveluja on tarjolla ja kenelle, kuka tarjoaa, milloin tarjotaan, miten ja missä palveluita tarjotaan.

Sopia yhteisistä toimintatavoista eri palvelutoimijoiden välillä.

Selventää ammattilaisille jokaisen palvelutoimijan oma rooli ja lisätä tietoisuutta siitä, mitä muut toimijat tekevät sekä milloin, miten ja kenen kanssa ammattilaisen tulee toimia.



Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus | Visio



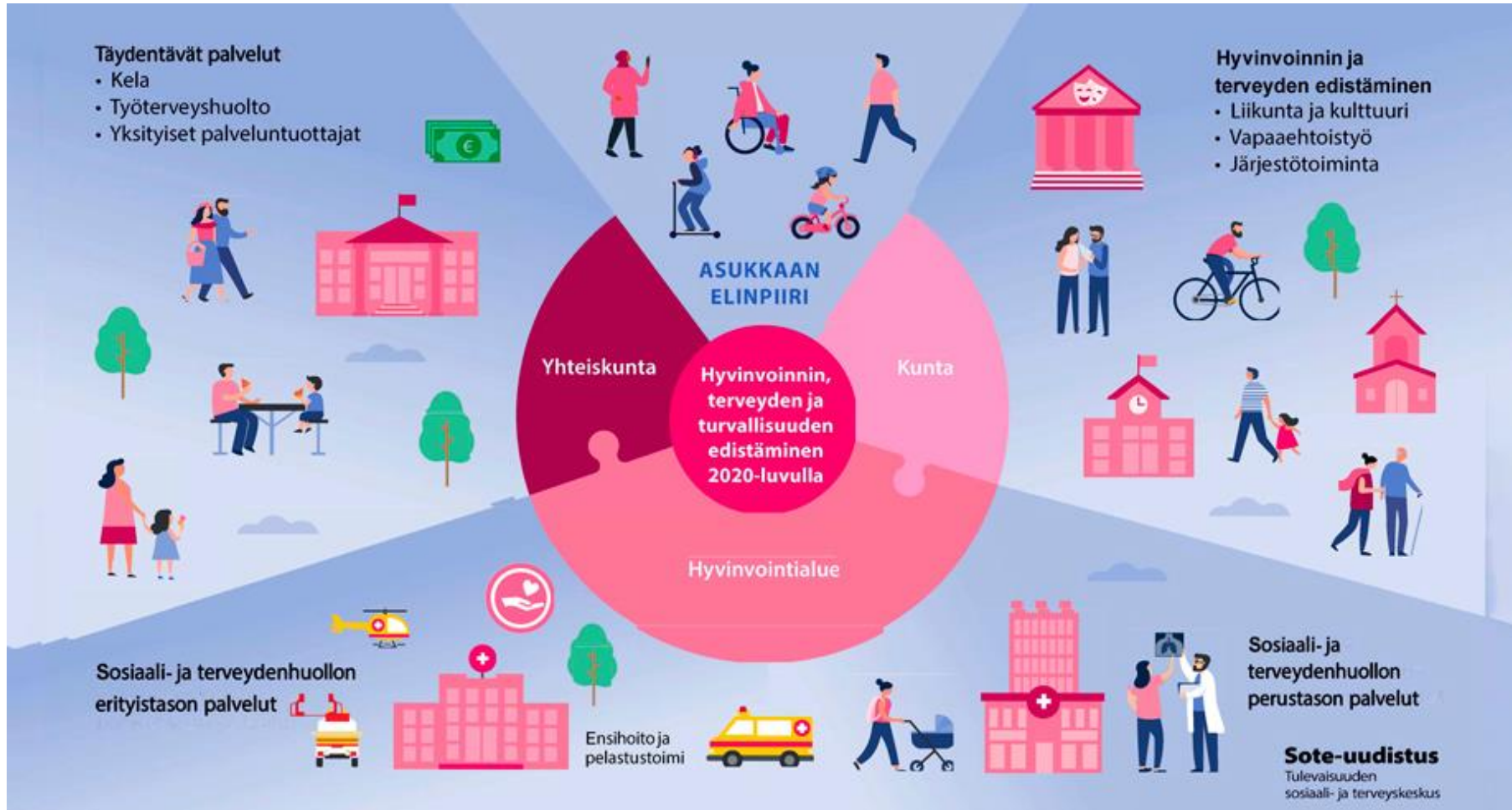
1



Lähde <https://soteuudistus.fi/documents/16650278/87690893/16.8.+mediatilaisuus+diat.pdf/44d6b344-3202-d32a-d5a3-fdc5c8859896/16.8.+mediatilaisuus+diat.pdf?t=1629099062703>



Hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistäminen 2020-luvulla



1



Lähde <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus-ohjelma>



Hyvinvointialueen palvelujen yhteensovittaminen



1



Lähde <https://soteuudistus.fi/documents/16650278/132427029/Hyvinvointialueen+viitearkkitehtuuri+-+Esittelymateriaali+v1.1+-+Julkaistava.pdf/32202cae-8ad5-e084-1b4f-00c4488de312/Hyvinvointialueen+viitearkkitehtuuri+-+Esittelymateriaali+v1.1+-+Julkaistava.pdf?t=1669728369598>

2

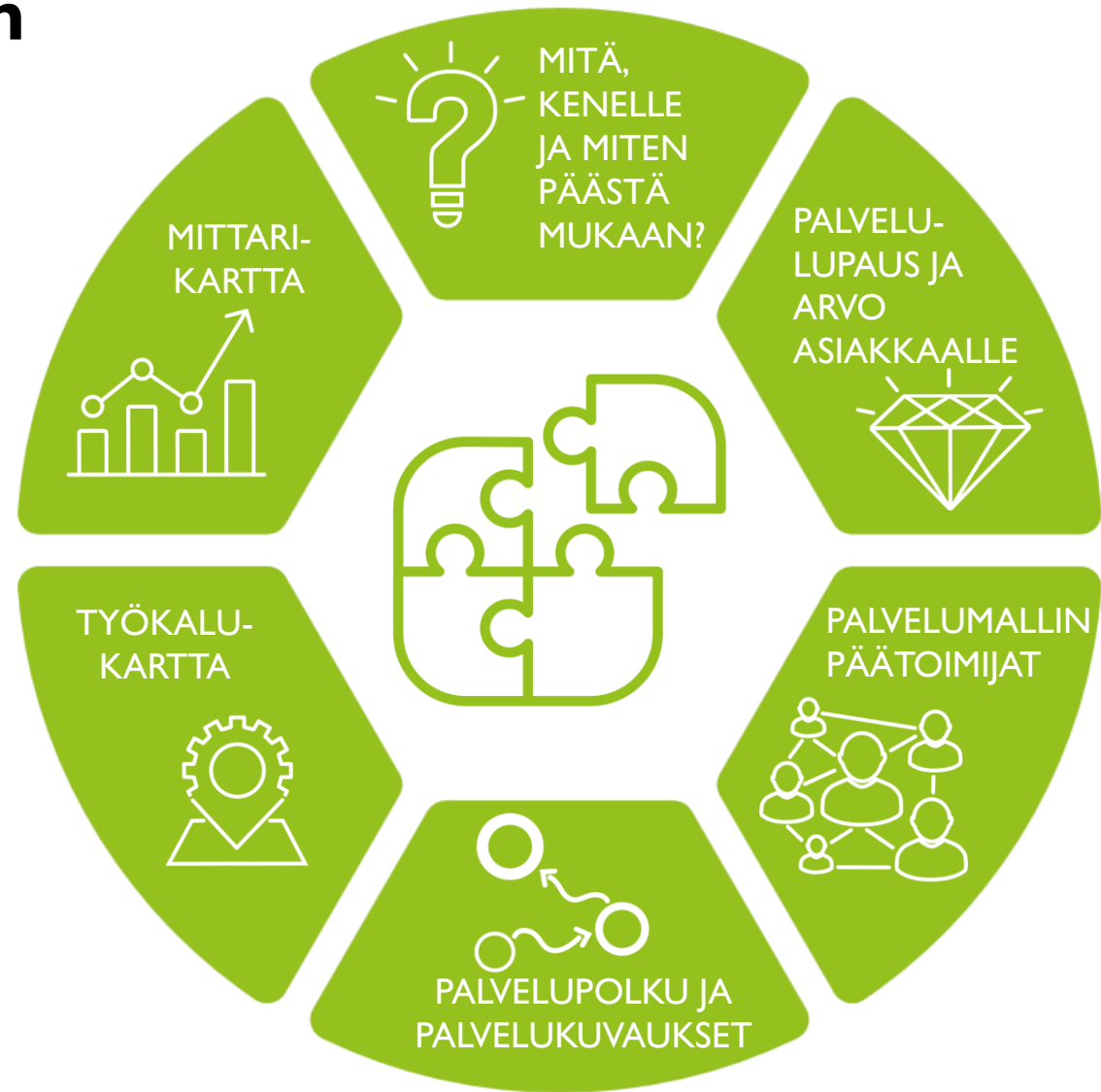
Työ- ja toimintakyvyn tuen palvelumalli

Sisältö

- Palvelumallin osa-alueet
- Mitä ja kenelle sekä, miten pääsen mukaan
- Palvelulupaus asiakkaalle
- Arvo asiakkaalle – mitä palvelu tarjoaa sinulle
- Palvelumallin päätoimijat ja verkostotoimijat
- Työ- ja toimintakyvyn tuen palvelupolku | Työkykykoordinaattoripalvelu
- Palvelukuvaukset
- Palvelumallin työkalukartta
- Kykyviisari®
- Tunnista työ- ja toimintakyvyn tuen tarve –muistilista



Työ- ja toimintakyvyn tuen palvelumallin osa-alueet



Palvelumallin osa-alueet



Mitä ja kenelle

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen työ- ja toimintakyvyn tuen palvelumalli on

- **työttömän,**
- **osatyökykyisen tai**
- **vammaisen työkyvyttömyyseläkkeellä**

olevan asiakkaan mutkaton, sujuva ja yksilöllinen palvelumalli aina mahdolliseen työllistymiseen, koulutuksen aloittamiseen tai siihen asti, kun asiakas kokee pärjäävänsä omillaan työhaussa.

Palvelun ydinajatus on, että asiakas saa itselleen **rinnalla kulkijan** → **Henkilökohtaisen työkykykoordinaattorin**, jonka kanssa yhdessä haetaan ratkaisuja asiakkaan työ- ja toimintakyvyn vahvistamiseen. Henkilökohtainen työkykykoordinaattori kulkee rinnallasi työttömyyden ensimmäiset 12kk, jonka jälkeen saat jatkotuen TYP palvelusta tarvittaessa*.

Työ- ja toimintakyvyn tuen palvelumalli pitää sisällään neuvonnan ja ohjauksen työ- ja toimintakyvyn tuen palveluihin kuten esimerkiksi sote-palvelut, työllisyyden hoitoon liittyvät palvelut, Kelan kuntoutuspalvelut, yhdistykset ja säätiöt sekä asiakkaan itseapupalvelut.

Miten pääsen mukaan

- Eri asiantuntijat (TE, Kela, Sote) tunnistavat asiakkaan **potentiaalisen työkyvyn ja toimintakyvyn** tuen tarpeen Kykyviisarin ja muiden työ- ja toimintakyvyn arvioinnissa käytettyjen arviointimenetelmien perusteella ja ohjaavat asiakkaan palvelun pariin.
- Asiakas voi myös itse hakeutua palvelun pariin.

2



* Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP)
<https://eksote.fi/palvelut/tyoikaisten-palvelut/tukea-tyollistymiseen/>



Palvelulupaus asiakkaalle

Keskustellen | Kuunnellen | Kannustaen
Yhdessä kanssasi yksilöllisiä vaihtoehtoja etsien.
Saat tietoa, turvaa ja tukea.
Saat rinnallakulkijan.

Asiakas tietää
mitä tarjotaan ja kenelle
kuka tarjoaa
milloin tarjotaan
miten ja missä
tarjotaan



Arvo asiakkaalle – mitä palvelu tarjoaa sinulle

- Saat tietoa ja neuvontaa päätösesi tueksi
- Tieto ja tunne, ettei tarvitse pärjätä yksin
- Tiedät, mitä sosiaalisia etuuksia ja tukia sinulla on mahdollisuus hakea
- Sinulle sopivat etuudet ja tuet on haettu
- Saat tukea taloudellisen tilanteen tasapainottamiseksi
- Saat taitoja ja työkaluja arjen hallintaan
- Saat arkeen mielekästä tekemistä ja elämänlaatua

- Toimintakykysi paranee
- Saat tukea vahvuuksiesi tunnistamiseksi
- Motivaatiosi lisääntyy
- Saat apua ahdistukseen
- Arjestasi tulee toimivampi
- Perheesi hyvinvointi paranee
- Työllistymismahdollisuutesi paranevat tai löydät itsellesi opiskelupaikan

Palvelulupaus

Keskustellen | Kuunnellen | Kannustaen
Yhdessä kanssasi yksilöllisiä vaihtoehtoja etsien.
Saat tietoa, turvaa ja tukea.
Saat rinnallakulkijan.



Palvelumallin päätoimijat ja verkostotoimijat

Alustavaa näkemystä ja sisältö täsmentyy myöhemmin, kun kokemusta palvelumallin toiminnasta saadaan lisää

Verkostotoimijat



Verkostotoimijat



Vammaispalvelut



Lapsiperheiden palvelut



Hyvinvointivalmentaja
Hyvinvointivalmennuspalvelut



Talous- ja velkaneuvoja
tai edunvalvoja
Valtion oikeusaputoimisto



Muu mahdollinen

Moniammatillinen Työ- ja toimintakyvyn tuen tiimi Etelä-Karjalan hyvinvointialue



TE-toimiston asiantuntija



Ratkaisuasiantuntija
Kelan kuntoutuspalvelut



Fysioterapeutti



Toimintaterapeutti



Sosiaaliohjaaja
tai palveluohjaaja



Sosiaalityöntekijä



Terveystyöntekijä
Työttömien terveystarkastus



Sairaanhoidaja



Lääkäri
Perusterveydenhuolto



Psykologi



Työ- ja toimintakyvyn tuen palvelupolku

Työkykykoordinaattoripalvelu

Miten saan palvelun käyttööni

Vaihtoehto 1:

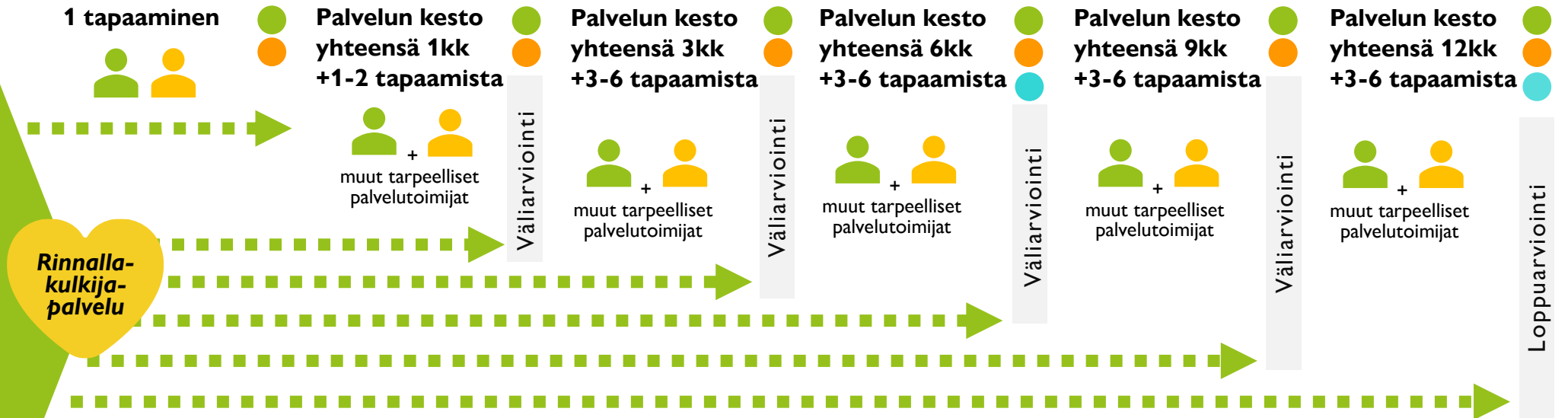
TE-palveluiden kautta

Vaihtoehto 2:

Sote-palveluiden kautta

Vaihtoehto 3:

Otan yhteyden työkykykoordinaattoriin



Asiakas



Työkyky-
koordinaattori

● Sain työpaikan tai opiskelupaikan. Palvelu voi jatkua vähintään seuraavaan väliarviointiin asti.

● Koen, että pärjään omillani ja jatkan itsenäisesti oman työ- ja toimintakyvyn vahvistamista

● Tuetun työllistymisen (TE-palvelut) tai TYP:n kriteerit täyttyvät ja siirryn TYP-palveluiden asiakkaaksi



Palvelumallin palvelukuvaukset

Nämä seuraavat palvelukuvaukset ovat ensimmäisessä versiovaiheessa ja niitä tullaan jatkotyöstämään vuonna 2023, kun palvelumallin toiminta kehittyy. Lisäksi mm. työttömien terveystarkastuksen ja lääkäripalvelun palvelukuvaus on vielä työn alla.

Seuraavilta sivuilta löydät seuraavat palvelukuvaukset:

- Työkykykoordinaattoripalvelu
- Toimintaterapia
- Fysioterapia
- Vammaisten tuettu työllistäminen
- TE-palvelut
- Kelan palvelut

Palvelukuvauksien sisältö

Mitä

Palvelun sisältö

Palvelun kesto

Kenelle ja miten

Mitkä järjestelmät asiakkaalla

ja asiantuntijalla

on käytössään

Yhteystiedot



Palvelukuvaus | Työkykykoordinaattoripalvelu 1/2



Mitä

Palvelun ydinajatus on, että asiakas saa itselleen **rinnallakulkijan** → **Henkilökohtaisen työkykykoordinaattorin**, jonka kanssa yhdessä haetaan ratkaisuja asiakkaan työ- ja toimintakyvyn vahvistamiseen. Henkilökohtainen työkykykoordinaattori kulkee rinnallasi työttömyyden ensimmäiset 12kk, jonka jälkeen saat jatkotuen tarvittaessa TYP -palvelusta.

Työkykykoordinaattoripalvelun sisältö:

- Tunnistaa yhdessä asiakkaan kanssa hänen nykyinen elämäntilanteensa; vahvuudet, haasteet, tavoitteet liittyen työkykyyn ja työllistymiseen.
 - Palvelun taustalla toimii moniammatillinen konsultoiva Työ- ja toimintakyvyn tuen tiimi, jossa mukana ovat sosiaaliohjaaja, terveydenhoitaja, fysioterapeutti, toimintaterapeutti, sairaanhoitaja, lääkäri ja psykologi
- Toimii asiakkaan rinnallakulkijana tukien asiakasta hänen työ- ja toimintakyvyn tuen polulla, arjen haasteiden ratkaisuja etsittäessä.
 - Asiakkaan oman pohdinnan käynnistäminen, kuinka hän tahtoo ja pystyy etenemään oman työ- ja toimintakyvyn vahvistamisessa
 - Verkostotyö asiakkaan verkostossa (TE-palvelut, Kela, sosiaali- ja terveystyöpalvelut yms). Huom. Suostumukset tiedonvaihtoon!
- Kartoittaa asiakkaalle sopivat palvelut ja auttaa häntä saamaan palvelut käyttöönsä sekä seuraa niiden toteutumista
 - Ammatillisen kuntoutuksen vaihtoehtojen ja mahdollisuuksien kartoitus
 - Ohjaus esimerkiksi työttömien terveystarkastukseen, fysioterapiaan, toimintaterapiaan, lääkärille.
 - Ohjaus tarvittaviin muihin palveluihin, kuten erilaiset sosiaalipalvelut, talousneuvontaan, päihdepalveluihin, hyvinvointivalmentajalle ja muulle ammattilaiselle.
 - Neuvonta sosiaalietuuksista ja -palveluista, sekä niiden hakemisesta. Tarvittaessa apu muutoksenhaussa.
 - Asiakkaan ohjaus omien tietojen hallintaan, esimerkiksi Kanta- ja Kela-palveluiden kautta.



Palvelukuvaus | Työkykykoordinaattoripalvelu 2/2



Kuinka kauan kestää

Kesto: 1-12 kk asiakkaan tarpeiden mukaisesti

Kenelle ja miten

KENELLE

- työtön,
- osatyökykyinen tai
- vammainen työkyvyttömyyseläkkeellä oleva
- olet ollut työttömänä alle 12 kk
(yli 12 kk työttömänä olleet saavat tarvittaessa tuen TYP –palvelusta*).

MITEN SAAN PALVELUN KÄYTTÖÖNI

Vaihtoehto 1: Ohjaudun palveluun TE-palveluiden kautta

Vaihtoehto 2: Ohjaudun palveluun Sote-palveluiden kautta

Vaihtoehto 3: Otan yhteyden työkykykoordinaattoriin

Asiakkaalla on käytössään seuraavat järjestelmät:

- eAsiointi
- Omakanta
- Omaolo

Työkykykoordinaattorilla on käytössään seuraavat järjestelmät:

- Lifecare tai SosiaaliEffic
- Kelmu (Kela)



**TYÖKYKY-
KOORDINAATTORI-
PALVELUN YHTEYSTIEDOT**

Yhteystiedot päivitetään seuraavaan version/ Vaatii johdon päätöksentekoa

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskus (Eksote)
Koulukatu 14
53100 Lappeenranta
www.eksote.fi

2



*Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP)

<https://eksote.fi/palvelut/tyoikaisten-palvelut/tukea-tyollistymiseen/>



Palvelukuvaus | Toimintaterapia 1/2

Mitä

Toimintaterapiapalvelut voivat tulla kyseeseen tilanteissa, joissa asiakkaan arjen toimintakyky on syystä tai toisesta alentunut, rajoittunut tai haavoittuva esimerkiksi sairauden, vamman tai elämäntilannetekijöiden johdosta.

Toimintaterapeutti voi arvioida ja tutkia, miten esimerkiksi sairaudesta tai elämäntilanteesta aiheutuvat vaikeudet vaikuttavat asiakkaan työ- tai opiskelukykyyneen tai selviytymiseen päivittäisessä elämässä käytännön tasolla. Toimintaterapia perustuu asiakkaan ja terapeutin väliseen yhteistyöhön ja asiakkaan asiantuntijuuteen hänen omasta elämästään.

Toimintaterapiapalvelun sisältö:

1. Toiminnallisuuden arviointi, eli asiakkaan toimintakyvyn ja hänen toimintaympäristön arviointi

- Arvioi asiakkaan selviytymistä kotona, sosiaalisissa tilanteissa, työ- tai opiskeluelämässä tai vapaa-ajalla
- Kartoittaa hoidon ja kuntoutuksen tarvetta osa työkyvyn arviointia ja eläkeselvittelyjä
- Arviointi on hyvä toteuttaa mahdollisimman pian, kun haasteita todetaan tai asiakkaan elämäntilanne vaikeutuu, jotta tuen tarve selkiytyy varhaisessa vaiheessa. Myös kuntoutusmuotojen valinta on tällöin helpompaa.
- Arvioinnista voi olla hyötyä, kun hoito ja toipuminen tai esimerkiksi opiskeluihin tai työelämään pääseminen eivät etene toivotusti, tarvitaan lisätietoa siitä, mitä on vaikeuksien taustalla tai tarvitaan uutta näkökulmaa asiakkaan tilanteeseen.
- Arviointi voi sisältää tarpeesta riippuen:
 - Asiakkaan ja hänen verkoston haastatteluita, itsearviointeja, erilaisia testejä, kotikäynnin, työpaikkakäynnin, toiminnan havainnointia, ryhmätilanteiden havainnointia

2. Toimintaterapia kuntoutusmuotona

- Terapia suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaan niin halutessa, voidaan asiakkaan läheiset ottaa mukaan suunnitteluun. Käytettävät toiminnot ja terapian kesto vaihtelevat tavoitteiden, tarpeiden ja toiveiden perusteella.

Terapiassa voidaan harjoitella esimerkiksi

- Itsestä tai kodista huolehtimista
- Asiointia ja liikkumista eri paikoissa
- Muistiin ja keskittymiseen liittyviä asioita
- Ihmissuhteisiin ja mielen hyvinvointiin liittyviä taitoja
- Terapia voi toteutua vastaanotolla, asiakkaan kotona tai muissa asiakkaan arjen toimintaympäristöissä



Palvelukuvaus | Toimintaterapia 2/2

Palvelun kesto

Toiminnallisuuden arvioinnin kesto yleensä n. 3-6 tapaamista, toimintaterapian kesto riippuu palvelutarpeesta.

Kenelle ja miten

KENELLE

- Aikuisille, 18 v. täyttäneille, joilla on haasteita arjessa, opiskelussa tai työssä suoriutumisessa
- Statuksella ei väliä (ts. voi olla työtön, työllinen, opiskelija, eläkkeellä jne.)

MITEN SAAN PALVELUN KÄYTTÖÖNI

- Vaihtoehto 1: Ohjaudun palveluun minkä tahansa toimintaterapiatarpeen todenneen ammattilaisen tai tahon kautta (julkinen terveydenhuolto, TE-palvelut, yksityinen toimija, 3. sektori) seuraavia kanavia pitkin:
 - Life Care-viestillä > Suorituspaikka: Toiminnallinen kuntoutus Valve
 - Sähköpostilla > Vastaanottaja AIMO Toimintaterapeutit (sähköpostiryhmä)
 - Puhelimitse Toiminnallisen kuntoutuksen yksiköiden yhteyspuhelimien kautta vrt. puhelinnumerot vieressä
- Vaihtoehto 2: Olen itse yhteydessä puhelimitse toimintaterapiaa tarjoavaan yksikköön (kts. yhteystiedot oikealla)

Asiakkaalla on käytössään seuraavat järjestelmät:

- eAsiointi
- Omakanta

Toimintaterapeutilla on käytössään seuraavat järjestelmät:

- Lifecare



**PSYKOSOSIAALISEN
KUNTOUTUKSEN
TOIMINTATERAPIAN
YHTEYSTIEDOT**

Toimintayksiköiden yhteyspuhelimet:

- Toiminnallinen kuntoutus Valve, Lappeenranta, p. 040 194 4882
- Toiminnallinen kuntoutus Portti, Imatra, p. 040 680 3046



Palvelukuvaus | Fysioterapia

Mitä

Fysioterapia tarjoaa palveluja tilanteissa, joissa liikkumis- ja toimintakyky ovat tai saattavat olla uhattuna ikääntymisen vammaan, kivun, sairauden, toimintahäiriöiden tai ympäristötekijöiden johdosta. Fysioterapiaprosessi etenee fysioterapeuttisesta tutkimisesta, terapian suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.

Aikuisten fysioterapiapalvelujen sisältö:

- Toiminta- ja liikuntakyvyn mittaukset
- Kipuilmioiden selvitys ja kivun hallintakeinojen ohjaus
- Itsenäisesti toteutettavien harjoitteiden ohjaus
- Sopivan liikuntamuodon valinta toiminta- ja liikuntakyvyn paranemiseksi
- Elämäntilanteen ja elinympäristön huomioiminen parantumisprosessin aikana
- Ohjaus tarvittaessa muille ammattilaisille

Asiakkaalla on käytössään seuraavat järjestelmät:

- eAsiointi
- Kanta

Fysioterapeutilla on käytössään seuraavat järjestelmät:

- Lifecare



FYSIOTERAPIAN YHTEYSTIEDOT

Sähköinen ajanvaraus

Eksoten asiointipalvelu

Asioi verkossa (kirjautuminen nettipankkitunnuksilla, varmennekortilla tai mobiilivarmenteella)

Puhelinajanvaraus: puh. 05 352 6000

ma-pe klo 7:00-18:00

soittopyyntö klo 7:00-16:00

Omaolo- oirearvio

Polvi, olkapää ja alaselkäoireisten ohjautuminen fysioterapiaan

Fysioterapiapalveluja saa terveys- ja hyvinvointiasemilla sekä sairaaloissa.



Palvelukuvaus | Vammaispalvelut ja tuettu työllistäminen 1/2

Mitä

Työllistymistä tukevan toiminnan tavoitteena on, että työllistyt työsuhteeseen. Tuemme sinua työmahdollisuuksien selvittämisessä ja työnhaussa sekä ohjaamme sinua työn alkuvaiheessa käytännön tehtävissä. Teemme yhteistyötä TE-toimiston sekä muiden toimijoiden kanssa. Vammaispalvelujen tuetun työn ohjaaja tukee myös työyhteisöäsi ja työnantajaasi heidän tarpeidensa mukaan.

Työtoiminnalla tarkoitetaan toimintaa vammaispalvelujen toimintakeskuksessa tai tavallisella työpaikalla.

Toiminnan tavoitteena on ylläpitää ja edistää työ- ja toimintakykyäsi. Työtoimintapaikkaan ja -aikaan vaikuttavat toiveesi ja voimavarasi sekä työtoimintapaikan mahdollisuudet. Työtoiminnassa saat tukea vammaispalvelujen tuetun työn ohjaajalta sekä työelämän edustajalta.

Vammaispalveluiden ja tuetun työllistämisen sisältö:

Työhönvalmentaja tukee

- vahvuuksien, taitojen ja tuen tarpeiden kartoittamisessa
- asioinneissa esim. te-toimistossa, verotoimistossa ja Kelassa
- etuuksien yhteensovittamisessa
- työnhaussa ja työn muotoilussa
- työhön liittyvien käytännön asioiden selvittelyssä
- työn aloituksessa ja tarvittaessa työsuhteen aikana
- myös työnantajaa ja työyhteisöä

Palveluun ohjautuvalta asiakkaalta odotetaan omaa motivaatioita ja halua työllistyä sekä asiakkaan tulee sitoutua tavoitteiden mukaiseen työskentelyyn.

Ammattilaisen näkökulmasta tulee tarkastella, että asiakas hyötyy palvelusta ja työllistymistä asiakkaan taitojen ja voimavarojen näkökulmasta voidaan pitää realistisena.



Palvelukuvaus | Vammaispalvelut ja tuettu työllistäminen 2/2

Kuinka kauan kestää

Työllistymistä tukeva toiminta on pitkäkestoista tukea ja on voimassa tarpeesi mukaan. Työtoiminnan palvelun kesto määräytyy niin ikään tarpeen ja työtoimintapaikan tilanteen mukaan.

Kenelle ja miten

KENELLE

Olet oikeutettu vammaispalvelujen tuetun työllistämisen palveluihin, jos sinulla on pitkäaikainen vamma tai sairaus, joka vaikuttaa toimintakykyysi. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen palvelusta hakemuksen ja lääkärintodistuksen perusteella. Työtoiminnan palvelun saamiseen edellytetään lisäksi, että toimeentulosi perustuu sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin, kuten eläkkeeseen tai kuntoutustukeen.

MITEN SAAN PALVELUN KÄYTTÖÖNI

- Palveluun ohjaututaan vammaispalveluhakemuksella, sen voi tehdä suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti
- Neuvontaa ja ohjausta antaa yksikön esimies

Asiakkaalla on käytössään seuraavat järjestelmät:

- eAsiointi
- Omakanta

Vammaispalvelulla on käytössään seuraavat järjestelmät:

- Sosiaalieffica



Vammaispalvelutoimistot sijaitsevat Iso apu -palvelukeskuksissa Imatralla ja Lappeenrannassa.

Uusi asiakas: ota ensisijaisesti yhteyttä Iso apu -palvelukeskusten ensineuvoon.

Ensineuvo palvelee ma–pe klo 9–15, puh. [05 352 2370](tel:053522370)

Sähköposti: isoapu.palvelukeskus@eksote.fi

Työllistymisen tuki

Hanna Lange puh. [040 651 1841](tel:0406511841)

Toimintayksikön esimies

sähköposti: etunimi.sukunimi@eksote.fi



Palvelukuvaus | TE-palvelut 1/2

Mitä

TE-palveluiden rooli työ- ja toimintakyvyn tuen palvelumallissa on toimia verkostokumppanina ja tunnistaa asiakkaan työ- ja toimintakyvyn tuen tarve sekä ohjata asiakas tarvittaessa Työkykykoordinaattoripalveluun.

TE-palveluiden sisältö:

Työkykyäsi voidaan selvittää yhteistyönä sosiaali- ja terveystyöpalveluiden kanssa sekä TE-toimiston tarjoamien palveluiden avulla. Esimerkiksi työkokeilun avulla voidaan selvittää uravaihtoehtoja ja kokeilla uutta alaa tai kokeilla miten työkykyäsi riittää tiettyyn työtehtävään.

<https://tyomarkkinatori.fi/henkiloasiakkaat/ura-ja-tyosuhde/vamman-tai-sairauden-vaikutus-tyokykyyn-osatyokykyisyys>

Jos selvittelyiden jälkeen todetaan työkyvyssäsi seikkoja, mitkä vaikuttavat työkykyysi ja työllistymiseen, nämä huomioidaan kun kanssasi selvitetään sinulle sopivia väyliä kohti työtä tai koulutusta.



Palvelukuvaus | TE-palvelut 1/2

Palvelun kesto

Asiakkaan henkilökohtaisen tarpeen mukaan

Kenelle ja miten

KENELLE

Työttömille työnhakijoille

MITEN SAAN PALVELUN KÄYTTÖÖNI

- Asiointi palveluissa ensisijaisesti TE-toimiston kanssa sopimallasi tavalla.
- TE-palveluja käyttäville henkilöasiakkaille on koottu runsaasti tietoa valtakunnalliselle Työmarkkinatori -sivustolle: [Työmarkkinatori - Henkilöasiakkaat](#)



PROSESSI

- Asiakas ilmoittautuu työttömäksi työnhakijaksi TE-palveluissa (puhelimitse, kasvotusten tai Työmarkkinatorin Oma asioinnin kautta ja pitää työnhakunsa voimassa
- Asiakas täyttää Kykyviisarin (vapaaehtoinen), jonka linkin saa TE-palveluista tai työkykykoordinaattorilta (sote-asiakasvastaavalta)
- Työ- ja toimintakyvyn tuen tarpeen tunnistamisen jälkeen asiakas ohjataan tarvittaessa Työkykykoordinaattoripalveluun

Asiakkaalla on käytössään seuraavat järjestelmät:

- Oma asiointi

TE-palveluilla on käytössään seuraavat järjestelmät:

- Asiantuntijan Työmarkkinatori



Puhelinpalvelut

Henkilöasiakkaiden valtakunnallinen puhelinpalvelu:
puh. 0295 025 500 (arkisin klo 9.00-16.15)

Imatran toimipaikka

Käyntiosoite: Tainionkoskentie 70, 55120 Imatra
Postiosoite: Kaakkois-Suomen TE-toimisto, PL 1010, 45101 Kouvola
Sähköposti: kirjaamo.kaakkois-suomi@te-toimisto.fi
Aukioloajat: Arkisin kello 09.00–12.00 ja 13.00–16.00

Lappeenrannan toimipaikka

Käyntiosoite: Villimiehenkatu 2 B, 53100 Lappeenranta.
Postiosoite: Kaakkois-Suomen TE-toimisto, PL 1010, 45101 Kouvola
Sähköposti: kirjaamo.kaakkois-suomi@te-toimisto.fi
Aukioloajat: Arkisin kello 09.00–16.00

Muina aikoina asiakirjoja voi jättää asiointipostilaatikkoon.
Asiointiin liittyviä viestejä voi Oma asiointi -palvelun lisäksi lähettää myös turvasähköpostilla ja viestiin voi liittää liitetiedostoja.

[Linkki turvaviestipalveluun](#)



Palvelukuvaus | Kela 1/2

Mitä

Ohjausta ja neuvontaa työkykyyn ja kuntoutukseen liittyvissä asioissa.
Kelan ratkaisuasiantuntija opastaa tilanteeseen sopivien etuuksien hakemisessa.

KELA-palveluiden sisältö:

- Ohjaus ja neuvonta Kelan kuntoutusasioissa
- Etuusneuvonta
- Ajanvaraus tarvittaessa

Kelan kuntoutuspalvelut www.kela.fi/kuntoutus

Sairastaminen [Sairastaminen](#) | [Henkilöasiakkaat](#) | [Kela](#)



Palvelukuvaus | Kela 2/2

Palvelun kesto

Asiakkaan palvelutarve ratkaisee keston.

Kenelle ja miten

KENELLE

Kuntoutustarpeessa oleville asiakkaille, joiden työ- tai toimintakykyä heikentää sairaus tai vamma.

Nuorille kuntoutuspalveluita myös ilman sairautta (alle 30-vuotiaat).

MITEN SAAN PALVELUN KÄYTTÖÖNI

Työkykykoordinaattorin ohjaamana.

Kuntoutusasioissa sidosryhmäpuhelin 020 634 4963, jossa voit valita kuntoutuksen (tai muun asiakaspalvelun) linjan

Puhelinpalveluasointi vaatii suostumuslomakkeen (Y100) mikäli asiakas ei ole mukana puhelussa itse.

Lomake on saatavissa [Suostumus](https://www.kela.fi/suostumus) (kela.fi)

Suostumuslomakkeeseen tulee kirjata sote-yhteyshenkilö sekä yhteystiedot.

Asiakkaalla on käytössään seuraavat järjestelmät:

- OmaKela -verkkopalvelu
- Puhelinpalvelu
- Ajanvaraus
- Palvelupisteet Lappeenranta ja Imatra
- [Palvelupisteen haku](#)

Kelalla on käytössään seuraavat järjestelmät:

- Kelan omat tietojärjestelmät



SIDOSRYHMÄ- PUHELIN

p. 020 634 4963

Arkisin 9–15
Kuntoutus
Asiakaspalvelu

Yhteistyökumppaneiden muut palvelukanavat:
Chatti
Viranomaislinja: 020 692 235
Toimeentulotuen puhelinpalvelu: 0206344591

[Yhteistyökumppanit | Kela.](#)



Palvelumallin työkalukartta

Alustavaa näkemystä ja sisältö täsmentyy myöhemmin,
kun kokemusta palvelumallin toiminnasta saadaan lisää

Työ- ja toimintakyvyn
tuen palvelumallin työkalut
työ- ja toimintakyvyn
tuen tarpeen arviointiin

KYKYVIISARI

Kykyviisari® on työ- ja toimintakyvyn
itsearviointimenetelmä työkäisille.

TUNNISTA TYÖKYVYN TUEN TARVE - muistilista

Muistilista työkykykoordinaattorille ja asiakkaalle yhteisen
alkukartoituksen tueksi

TYÖKALU?

Lyhyt kuvaus työkalusta



Kykyviisari®

Mikä on Kykyviisari ®

Kykyviisari® on maksuton työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä työikäisille. Se toimii työ- ja toimintakyvyn tukena ja sen avulla voidaan selvittää asiakkaan tilannettaan, keskeisiä vahvuuksiaan ja kehittämiskohteita. Kykyviisari® mahdollistaa myös työ- ja toimintakyvyssä tapahtuneen muutoksen tarkastelun kyselyä toistettaessa.

Kykyviisari® toimintamallia voidaan hyödyntää yksilötasolla, ryhmätasolla sekä päätöksenteon tukena. Kykyviisari® toimii myös ammattilaiselle puheeksi ottamisen välineenä asiakastyössä. Se toimii apuna palvelutarpeen arvioinnissa ja tavoitteiden asettamisessa sekä auttaa tulosten raportoinnissa ja työn vaikutusten seuraamisessa.

Miten käytetään Etelä-Karjalan työ- ja toimintakyvyn tuen palvelumallissa

Etelä-Karjalan työ- ja toimintakyvyn tuen palvelumallissa Kykyviisari® toimii työkyvyn tuen tarpeen tunnistamisessa, palveluohjauksen välineenä ja sitä käytetään väliarvointina.

Kykyviisari® vastaukset työ- ja toimintakyvyn osiossa ohjaavat työttömäksi ilmoittautuneita asiakkaita työkyvyn tuen palvelumalliin ja sen eri palveluihin niin sosiaali- ja terveydenhuollon kuin myös muihin julkisiin, yksityisiin ja kolmannen sektorin palveluihin.

Kykyviisarin työ- ja toimintakyky -osioden pisteiden ollessa varsinkin alle 5, kiinnitetään asiakkaan huomiota palvelutarpeeseen.

Kykyviisarin osa-alueet ovat

- Hyvinvointi (mm. yleinen toimintakyky, koettu työkyky)
- Osallisuus (sosiaalinen toimintakyky ja sosiaalinen kanssakäyminen)
- Mieli (psyykkinen toimintakyky)
- Arki (arjesta selviytyminen)
- Taidot (mm. kognitiivinen toimintakyky, osaaminen)
- Keho (fyysinen toimintakyky)
- Työ ja tulevaisuus (mm. työllisyystilanne, muutostoiveet)



Tunnista työkyvyn tuen tarve -muistilista

Tukemaan työkyvyn tuen tarpeen arviointia

Tunnista työ- ja toimintakyvyn tuen tarve!

TYÖKYKYYN VAIKUTTAVIA ASIOITA

- **Terveystila tai vamma** vaikeuttaa työllistymistä
- **Päihdehaasteita**
- Toistuvat **sairauslomat**
- **Arjen hallinnan** haasteet, mm. talous, asunnottomuus, perhetilanteet, asiat unohtuvat, jäävät tekemättä
- **Oppimiseen** liittyvät haasteet
- **Keskeytyksiä**, esim. opinnot, työ, terveystilan tutkimukset, kuntouttava työtoiminta
- **Työttömyys** on pitkittynyt, työnhaku katkonaista
- Muu tuen tarve, asia, näkökulma...

AMMATTILAINEN MUISTA NÄMÄ

- **Selvitä** asiakkaan tilanne tarkemmin Kykyviisarin avulla
- **Konsultoi** tarvittaessa työkykykoordinaattoria tai tuetun työllistymisen yhteyshenkilöä
- **Ohjaa** asiakas tarvittaessa työttömien terveystarkastukseen
- **Kerro** lähetteessä miksi asiakas tarvitsee terveystarkastusta? Esim. asiakkaalla ollut selkäkipuja
- **ÄLÄ LUOVUTA, OTA VASTUU**

3

VINKKEJÄ ASIAKASLÄHTÖISEEN PALVELUJEN KEHITTÄMISEEN

Sisältö

- Mitä asiakaslähtöisyys kehittämisessä oikeastaan on?
- Kehittämisen pohdiskelun lähtökohtia
- Vinkki 1 Kysy usein miksi?
- Vinkki 2 Fasilitoi systemaattisia kehittämispalavereja
- Vinkki 3 Ilmiökartalla tunnistetaan palvelutarpeiden muutoksia
- Vinkki 4 Tee uuden ideointi helpoksi
- Vinkki 5 Tunnista osallisuuden eri tasoja
- Vinkki 6 Asiakaskohtaaminen ja osallisuus
- Vinkki 7 Tarinallisuus
- Vinkki 8 Hyödynnä ideoita moniammatillisessa kehittämisessä
- Vinkki 9 Näe kehittäminen oppimisprosessina
- Vinkki 10 Mikä voi mennä pieleen?

Näkemyksiä jatkokehittämiseen

3

Mitä asiakaslähtöisyys kehittämisessä oikeastaan on?

Asiakaslähtöisyys mahdollistaa asiakaskokemuksen ymmärtämisen palveluprosessien sisällä ja tuo vuorovaikutuksen palvelujen kehittämiseen.

Palvelumuotoilu ja sen soveltaminen on yksi käytännön keino toteuttaa asiakaslähtöistä kehittämistä.

Muotoilun menetelmiä voidaan soveltaa muutoksen ja kehittämisen apuna, sillä se auttaa toimijoita näkemään asioita ja ilmiöitä asiakasnäkökulmasta ja se auttaa näkemään myös sekä etuja että kehitettäviä aiheita nykyisessä toiminnassa.

Jyrämä & Mattelmäki (toim.): Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu 2015.

Kehittämisen pohdiskelun lähtökohtia

”Käyttäjälähtöinen suunnittelu edellyttää julkisilta toimijoilta paitsi kykyä ja halua omaksua uutta, myös siihen perustuvan tiedon tunnustamista osana strategista kehittämistä.”

Valtonen & Nikkinen (toim.): Muotoilulla muutokseen. Kehitystyön uudet mahdollisuudet. Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu 2022.

”Julkisen sektorin innovointiin liittyy useita haasteita, jotka johtuvat sen lähtökohtaisista pyrkimyksistä vastustaa epävarmuutta ja luoda jatkuvuutta. Tämä johtuu mm. siitä, että kansalaisten yhdenvertaisiin ja lakisääteisiin oikeuksiin kuuluvat palvelut vaativat tiettyä yhdenmukaisuutta.”

Jyrämä & Mattelmäki (toim.): Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu 2015.

Vinkki

1

Kysy usein miksi?

Viisi kertaa miksi-menetelmällä saadaan nopeasti ja helposti ymmärrystä erilaisista tarpeista ja toiveista, sekä toisaalta sen avulla voidaan tutkia juurisyitä prosesseissa ilmenevään toimimattomuuteen tai virheisiin.

Liikkeelle voi lähteä jollain väittämällä, joka viimeistellään, esim. "Turhaudun työssäni, koska...". Tämän jälkeen perustellaan väite uudella väittämällä miksi-kysymykseen vastaamalla. Tätä tehdään kunnes juurisyöt alkavat paljastua.

5x miksi on erittäin tehokas menetelmä myös erilaisten palvelujen käyttömotivaatioiden ja arvojen tutkimiseen.

<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/viisi-kertaa-miksi>

Vinkki

2

Fasilitoi systemaattisia kehittämispalavereja

Fasilitointi tarkoittaa mm. aitoon dialogiin yltävän ryhmäkeskustelun ohjaamista.

Huolehdi, että jokaisen keskustelija tai kehittämistyöhön osallistuja tulee kuulluksi ja että esim. kaikkien esittämät ideat ovat samanarvoisia ja niitä esitellään sekä käsitellään samalla tavalla. Samanarvoisuutta voi edistää laatimalla ideakortteja, joissa kaikkien ideat käsitellään samalla tavalla.

Fasilitoitua keskustelua voi käyttää myös mm. kehittämistyön tai työpajan onnistumisen reflektointiin tai palautteen antoon.

<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/fasilitoitu-arviointikeskustelu>

<https://www.sitra.fi/blogit/omaa-fasilitaattorin-aanta-etsimassa/>

Vinkki

3

Ilmiökartalla tunnistetaan palvelutarpeiden muutoksia

Ilmiökartta on työkalu esimerkiksi yhteiskunnallisen ilmiön tai muutoksen tarkasteluun. Muuttuvia palvelutarpeita koskevia havaintoja voidaan viedä organisaation palvelutarjontaan ja sen mahdollisiin muutoksiin.

Kartalla voidaan käsitellä ja vertailla yhtä aikaa asiakasymmärryksestä ja sen muutoksista kumpuavaa tietoa esimerkiksi asiantuntijatietoon. Tuloksia voidaan siirtää esimerkiksi nykyisille mallinnetuille asiakkaan palvelupoluille ja tunnistaa, puuttuuko palvelusta jokin osa, joka tukisi nykytilanteessa asiakkaan etenemistä tai palvelun sujuvuutta entistä paremmin. Myös swot-analyysiä voi käyttää ilmiökartan rinnalla.

Katso ilmiökartta Innokylän työkaluista.

<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/ilmiokartta>

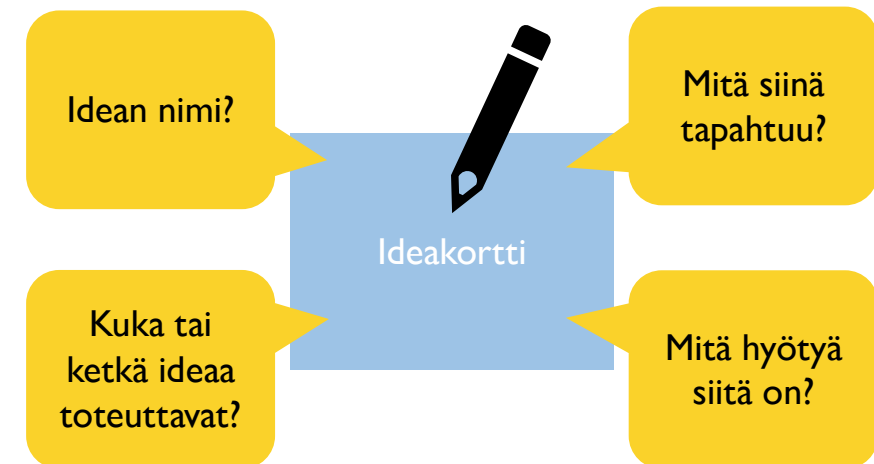
<https://www.sitra.fi/blogit/ilmiot-haltuun-karttojen-avulla/>

Vinkki

4

Tee uuden ideointi helpoksi

Ideakortteja kannattaa pitää aina saatavilla. Käytössä voi olla myös ideaseinä, johon erilaisia havaintoja ja ideoita kerätään muidenkin nähtäväksi. Kokeilemisen arvoisiksi tunnistettuja tai pisteytettyjä ideoita voidaan viedä seuraavaksi käytännön kokeiluihin.



Vinkki

5

Tunnista osallisuuden eri tasoja

Palvelujärjestelmissä ja niiden kehittämisessä voidaan tunnistaa esimerkiksi neljä eri osallisuuden tasoa.

1. Palvelun asiakas *informanttina*, esimerkiksi asiakaspalaute.
2. Palvelun asiakas *osallisena*, esimerkiksi palveluun sisältöön ja arviointiin vaikuttaminen.
3. Palvelun asiakas *vaikuttajana*, palvelun laadun kehittäjänä.
4. Palvelun asiakas *johtajana*, joka määrittelee palvelun sisältöä.

Ensimmäisellä tasolla osallisuus on näennäistä.

Toisella ja kolmannella suunnitteluosallisuus ja yhteissuunnittelu alkavat toteutua.

Leemann & Hämäläinen: Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra).

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2015. www.thl.fi/sokra

Vinkki

6

Asiakaskohtaaminen ja osallisuus

Asiakasosallisuuden kokemus toteutuu vuorovaikutustilanteissa, jossa kaikilla osapuolilla on tasavertaiset mahdollisuudet osallistua yhteisymmärryksen rakentamiseen. On tärkeää ymmärtää yksittäistenkin vuorovaikutustilanteiden merkitys osallisuuden kokemuksen muodostumisessa.

Jos asiakas osallistuu päätöksentekoon, on kokemus parhaimmillaan voimaannuttava, mutta vastuunotto vaatii tietoa ja tukea onnistuakseen.

Asiakasosallisuus sotessa. Työterveyslaitos.

<https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa>

Vinkki

7

Tarinallisuus

Tarinallisilla menetelmillä on sotealalla pitkiä perinteitä muun muassa sairauksien ja hoitokokemusten käsittelyssä.

Tarinallisuutta voi käyttää myös lähestymistapana uuden suunnittelussa. Miten syntyisi uusia tarinoita siitä, mitä voisi olla olemassa? Erilaiset skenaariot ja kuvaukset siitä, mitä voisi olla olemassa, ovat tarinoita. Niitä on helppo varioida pienin muutoksin ja vähitellen alkaa pohtimaan, mitä tarina vaatisi toteutuakseen.

Valitse tapa jolla tarinat tallennetaan, esim. ideakortit ja kokeile vaikkapa Learning café -menetelmää.

<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/learning-cafe-eli-oppimiskahvil>

Vinkki

8

Hyödynnä ideoita moniammatillisessa kehittämisessä

Innopajaksi kutsutussa kehittämistyössä yhdistetään yhteisöllinen luova suunnittelu nopeisiin kokeiluihin ja keskeneräisenkin suunnitelman sovittaminen vallitsevaan toimintaympäristöön.

Toiminnan tarkoitus on tuottaa uusia näkökulmia suunnittelu-yhteisölle sekä yksilötasolla edesauttaa uuden oppimista ja pinttyneiden käsitysten haastamista.

Palvelumuotoilun hengessä tapahtuva työskentely edellyttää fasilitointia ja fasilitaattorin roolin ottavaa henkilöä.

<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/innopaja>

Vinkki

9

Näe kehittäminen oppimisprosessina

Uuden verkoston oman innovaatioekosysteemin luominen alkaa aina tyhjästä eikä siihen ole yhtä valmista mallia. Kehittämisprosessi kuitenkin jatkuu ja kehittyy ajan kuluessa. Se edellyttää erilaisten kokeilujen kautta tapahtuvaa yhdessä oppimista.

Kehittämistyötä ei tulisi nähdä normaalin toiminnan ulkopuolisena asiana, vaan osana arkipäiväistä toimintaa.

Asiakasymmärryksen lisäksi organisaatioiden oma sisäinen tieto on hyödyllistä ja sitä tulisiikin kohdentaa yhteiskunnallisiin päämääriin erilaisten hallintomenettelyjen pohtimisen ohella.

Jyrämä & Mattelmäki (toim.): Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu 2015.

Vinkki

10

Mikä voi mennä pieleen?

Yleisesti tunnettuja haasteita ovat mm. tosiasioiden tunnustaminen, kyky visioida ja muuttaa toimintakulttuuria.

Haasteita tutkivaan kehittämiseen voivat muodostaa myös pinttyneet käsitykset siitä, kuinka asioiden tulee olla ja, mistä aiheista on lupa puhua.

Menneiden muistelu ja aiemmat kielteiset kokemukset kehittämistyöstä voivat vaikuttaa kielteisesti kehittämisen etenemiseen. Käännä keskustelu tulevaisuuteen ja uusiin tarinoihin.

Heikkilä, Jokinen & Nurmela: Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. WSOY 2008.



Lopuksi | Näkemyksiä jatkokehittämiseen

Yleisiä asioita

- Yksilötasolla oman työn systemaattinen kehittäminen.
- Mikä kehittämisessä on kokeilemisen tai toteuttamisen arvoista.
- Työkyvyn tuen moniammatillinen tiimin kannattaa "testata itseään/ omaa toimintaansa" asiakasvirran tarpeiden mukaisesti.
- Selvittää tarkemmin, mitkä ovat osallisuutta tukevia ominaisuuksia organisaation rakenteissa ja arjen palvelutoiminnoissa.
- Miten ja missä palvelumallissa syntyy työ- ja toimintakykytietoa hyödynnetään.
- Työkykykoordinaattoreita voisi tulevaisuudessa olla erilaisilla osaamisalueilla, kuten esim. vammaispuoli, nuoret ja maahanmuuttajat.

Palvelumalliin liittyviä asioita

- Monitoimijaisen palveluverkoston sitoutuminen yhteiseen kehittämiseen ja yhdessä määriteltyyn näkökulmaan ja ymmärrys siitä, että kehitys saattaa vaikuttaa myös mukana olevien organisaatioiden sisäiseen palvelutoimintaan.
- Jotta saadaan rakennettua täsmällisempiä palvelukuvauksia, tarvitaan laajempi ja pidempiaikaisempi pilotointi → ymmärrys palvelumallin toimivuudesta ja tuloksista käytännössä.
- Palvelukuvausten ja siihen liittyvien työnkuvien jatkokehittäminen - mikä on riittävän tarkka?
- Kuka omistaa tämän toiminnan (palvelun/ prosessin, omistaja/ omistajat)?
- Mikä on palvelumallin kustannuspaikka?
- Mihin asiakas ja hänen tietonsa kirjataan? Tilastointi, tilastoituminen?
- Mitkä ovat palvelumallin yhteiset työkalut, joita kaikki sitoutuvat käyttämään (esim. lomakkeet, arviointi) → Palvelumallin työkalukartta.
- Miten palvelumallin toiminnan tuloksia mitataan → Palvelumallin mittarikartta.



Kiitos!

Lisätietoja

Pirjo Toivanen
Kehittäjä
Yhteinen tulevaisuus sote-keskuksessa -hanke (1.1.2023 alkaen)
Etelä-Karjalan hyvinvointialue
+358 40 657 5697
pirjo.toivanen@ekhva.fi
pirjo.toivanen@eksote.fi (31.12.2022 asti)

Kai Hämäläinen
Kehittäjä (palvelumuotoilu)
Yhteinen tulevaisuus sote-keskuksessa -hanke (1.1.2023 alkaen)
Etelä-Karjalan hyvinvointialue
kai.hamalainen@ekhva.fi
kai.hamalainen@eksote.fi (31.12.2022 asti)

Krista Keränen
Palvelumuotoilija, kouluttaja, tutkija
Vision Factory
+358 46 8567483
krista.keranen@visionfactory.fi