

Ikäihmisten palveluohjauksen kehittäminen Rovaniemellä

- Raportti PaKasteen työskentelyjaksosta

- 3.9.2012–28.2.2013

Päivi Telkkälä



Sisällysluettelo

1. Johdanto
2. Rovaniemen Ikäihmisten palveluohjaus ja kehittäminen
3. Tavoite
4. Toteutus
5. Tulokset ja tuotokset
6. Arviointi
7. Pohdinta

1. Johdanto

Pohjois-Suomen monialaiset sosiaali- ja terveyspalvelut -hanke (<http://www.sosiaalikallega.fi/kaste>) on aloittanut 1.11.2012 ja kestää 31.10.2013 saakka. Hankkeelle on myönnetty valtionavustusta kansallisen sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisohjelmasta (KASTE). Hanketta hallinnoi Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymä ja koordinoinnista vastaa Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen Lapin toimintayksikkö.

PaKasteen Lapin osiossa kehitetään perusterveydenhuoltoa, terveyden edistämistä, sosiaalityötä ja vanhustyötä kuntalähtöisesti. Hankkeeseen osallistuville Lapin kunnille on annettu mahdollisuus juurruttaa PaKaste I:n aikana kehitettyjä työskentelymalleja. Kunnat ovat saaneet valita PaKasteen ja kunnan tavoitteita tukevat kehittämistyön kohteet ja kehittäjätyöntekijät. PaKaste 2 – hankkeen koordinaattorit ovat tukeneet kuntia kehittämistyössä

2. Rovaniemen Ikäihmisten palveluohjaus ja kehittämistyö

Rovaniemellä PaKasteen työskentelyjakson aiheeksi nousi Ikäihmisten palveluohjauksen kehittäminen hyvin selkeästä tarpeesta. Rovaniemellä oli toteutettu kotihoidon organisaatiomuutos maaliskuussa 2011. Silloin Ikäihmisten palveluohjaus keskitettiin yhteen yksikköön, kun se aikaisemmin oli kuulunut useilla alueilla toimivien tiimien henkilöstön työnkuvaan, muiden tehtävien ohella. Tuolloin muutoksen tavoitteena oli keskittää palveluohjaustyötä ja lähteä työn sisällölliseen kehittämistyöhön. Samassa yhteydessä keskitettiin kotihoidon palvelutarpeen arviointityötä ja lähiesimiestehtäviä. Yhtä aikaa aloitettiin uutena toimintana kotiutustiimin toiminta Rovaniemellä. Vuonna 2011 palveluohjauksen työtä lähdettiin toteuttamaan palveluohjaukseen hakeutuneiden työntekijöiden toimesta, mutta silloin ei ollut mahdollisuutta paneutua kehittämistyöhön. Työskentelyjakson ajankohta oli hyvä, koska olimme saaneet ja kokemusta ja tietoa toiminnan alkuajalta ja tarve kehittämiselle oli olemassa.

3. Tavoite

Kehittämistehtävän tavoitteena oli selvittää mitä palveluohjaus on?

Palveluohjauksen kehittämisen lähtökohtana oli saada tietoa palveluohjauksen teoriasta ja erilaisista malleista muualla Suomessa. Tarkoituksena oli saada esille Ikäihmisten toiveita ja henkilöstön omia kehittämisideoita, joiden pohjalta palveluohjauksen sisällöllinen kehittäminen mahdollistuisi.

Tavoitteena oli myös tunnettavuuden ja saavutettavuuden lisääminen.

4. Toteutus

- Kehittämistehtävään resurssina oli yhden työntekijän puolikas työpanos ajalla 3.9.2012 - 28.2.2013.
- Sosionomi opiskelija toimi työparina projektissa 3.9.2012 – 9.11.2012
- PaKasteen työntekijät antoivat tukea ja neuvoja. Yhteiset tukitiimitapaukset pidettiin noin kerran kuukaudessa. Kaupungin henkilöstöstä tukitiimi-

min tapaamisissa oli vaihtelevasti. Osallistajat olivat vanhustyön johtaja, terveys- ja sosiaalipalvelukeskuksen työntekijöitä. Tukitiimitapaamisissa käytettiin osittain joitain osallistavia ryhmätöitä tai mallinnettiin Palveluohjaus-prosessia qpr-ohjelmalla.

- Palveluohjauksen henkilöstön osuus kehittämistehtävässä on merkittävä koska palveluohjauksen prosessien ja työnkuvien työstäminen on oleellinen osa palveluohjauksen kehittämistyötä. Toivottavaa olisi ollut että olisi voitu irrottaa enemmän aikaa palveluohjauksen yhteiseen kehittämistyöhön. Useita asioita jouduttiin työstämään vain niiden henkilöiden kanssa, jonka työtä asia suoranaisesti koski, eikä asiaa voitu käsitellä isommassa työryhmätapaamisessa.
- Seniorineuvolatoiminnan kehittämisen osiossa henkilöstöltä kerättiin mielipiteitä ja kehittämisideoita. Lisäksi vanhusten viikolla kerättiin kyselyllä tietoa ja toiveita seniorineuvolatoiminnan suhteen. Tämän tiedon jatko-työstämisen sovittiin hoituvan muulla resurssilla.

Menetelmät ja toiminta:

- Ensimmäisenä asiana lähdettiin tutustumaan palveluohjaukseen liittyviin tutkimuksiin ja asiasta saatavaan materiaaliin. Opiskelija aloitti palveluohjaukseen perehtymisen kooten tietopankiksi lait ja asetukset, jotka työhömmä liittyvät. Kirjallisuutta koottiin lähinnä nettiversiona verkkoympäristöön yhteen kansioon, jotta se oli työn edetessä käytettävissä. Lähdekirjoista löytyi myös hyvää materiaalia työskentelyn pohjaksi.
- Palveluohjauksen henkilöstön toiveita ja ajatuksia oman työn suhteen kerättiin osittain projektin aikana tehdyissä kehityskeskusteluissa. Tavoitteena oli mahdollisuuksien mukaan muodostaa palveluohjauksen työ siten, että jokaisen toiveet ja osaaminen saadaan parhaalla tavalla hyödynnettyä.
- Omassa työyksikössä palveluohjauksen sisältöä työstettiin erilaisissa palavereissa. Työntekijöiden kanssa työskentelyssä käytettiin erilaisia osallistavia menetelmiä, joilla asioita käytiin lävitse ja asioita pohdittiin.
- Kuntalaisten kyselyt ja kuuleminen tehtiin keskitetysti vanhusten viikolla. Olimme opiskelijan kanssa erilaisissa tilaisuuksissa kertomassa omasta toiminnastamme ja tekemässä kyselyä toiveista ja kehittämisideoista palveluohjauksen suhteen. Kuntalaisia kuultiin myös asukasyhdistysten ja kerhojen kokoontumisissa käydyissä keskusteluissa Tilaisuuksia oli kaupungintalolla, terveyskeskuksessa ja eläkeläistila Potkurissa. Lisäksi vierailimme järjestöjen ja yhdistysten tilaisuuksissa. Osassa tilaisuuksia olimme kertomassa Ikäihmisten palveluista, mutta samalla keräsimme tietoa ja palautetta sekä kehittämisideoita.

Tiedotus:

- Tiedottamista on projektin edetessä tehty sitä mukaan kun asioita on ollut suunnitteilla tai valmistumassa.
- Erilaisia palveluohjauksen esitteitä on työstetty projektin edetessä. Esitteisiin on tehty korjauksia, sitä mukaa kun korjattavaa tai parannusehdotuksia on saatu esille. Esitteiden kautta tietoutta on saatu menemään sekä asiakkaille, yhteistyökumppaneille että kotihoidon toimijoille.
- Kotihoidon sisällä tiedottamisen välineenä ovat pääsääntöisesti olleet erilaiset esitteet. Power point- esityksiä kotihoidon käyttöön on työstetty erilaisiin tarpeisiin ja ne on laitettu kotihoidon saataville verkkoympäristöön.
- Ikäihmisille ja kuntalaisille on tiedotettu erilaisissa tilaisuuksissa palveluohjauksen toiminnasta ja saavutettavuudesta.
- Sanomalehti-ilmoituksia on ollut Lapin Kansassa ja Uusi Rovaniemi-lehdessä. Nestorin- avajaispäivän esitteitä pyrittiin jakamaan eripuolille Rovaniemeä.

5. Tulokset ja tuotokset

- Työskentelyjakson aikana saatiin palautetta ja kehittämissideoita erilaisissa tilaisuuksissa, jossa tiedettiin olevan ikäihmisiä paikalla. Tilaisuuksiin osallistuminen on tuonut eriten hyötyä lisäämällä palveluohjauksen tunnettavuutta. Lisäksi tilaisuuksiin työstetyt esitysmateriaalit ovat jatkossa käytettävissä vastaavissa tilanteissa. Saadun palautteen ja keskustelujen kautta ikäihmisten palveluohjauksen nimeksi päätettiin antaa Nestori.
- Virallinen avajaispäivä pidettiin Nestorin nimipäivänä ja silloin saatiin jaettavaksi Nestorin uudet painetut esitteet. Virallisia painettuja esitteitä tehtiin kahdenlaisia, toiset asiakkaille jaettavaksi ja toiset ilmoitustaulutyypiseen tiedottamiseen.
- Suurimpana vaikuttamiskeinona kehittämistehtävän aikana oli mahdollisuus ja aika työstää palveluohjauksen työnsisältöä. Palveluohjauksen henkilöstön työstä tehtiin henkilöstön kanssa prosessikuvaukset. Prosessikuvauksilla saatiin tietoa työn rajapinnoista muiden toimijoiden kanssa. Tämän tiedon kautta saatiin keinoja työn kuormittavuuteen sekä työn selkiyttämiseen. Samalla saatiin luotua selkeämmät vastuualueet työntekijöille. Prosessikuvauksilla ja vastuuhenkilöiden nimeämisellä voisi parhaimmillaan olla mahdollisuus vaikuttaa myös henkilöstömäärään.
- Yhteistyötä vietiin pisimmälle projektin aikana Rovaniemen kirjaston kanssa. Kirjaston henkilöstön kanssa ideoimme ikäihmisille suunnattua yhteistyötä. Molempien kiinnostus kohdistuu sekä ikäihmisten kotiympäristöön suunnattaviin palveluihin että myös erilaisiin ikäihmisten tapahtumiin. Liikkuvat palvelut, joilla päästäisiin lähemmäs ikäihmistä ovat molempien toimijoiden kehittämiskohde. Kirjastolla on ollut jo pitkään vireillä saada auto palvelemaan erilaisia uusia toimintoja. Alku vuodesta ideoimme yhdessä liikkuvia palveluja. Kirjasto joutui etenemään auton hankinnassa jo valmiilla suunnitelmallaan, koska heillä asia oli jo viety pidemmälle. Auton mahdollista yhteiskäyttöä voidaan kokeilla tästä syystä lähinnä erilaisiin tapahtumiin osallistumalla.
Kirjasto lähti mukaan jo kevään aikana tehtäviin 80-vuotiaiden hyvinvointihaastatteluihin, liittämällä kirjaisiin omat esitteensä. Kirjaston kanssa

tehtävä ideointityö on ollut niin antoisaa että se jää elämään projektin jälkeen ja tavoitteena on saada yhteistyöllä luotua uusia mahdollisuuksia ikäihmisten toimintakyvyn tukemiseen.

- Rovaniemen liikuntatoimen kanssa teimme alustavaa yhteistyötä vanhus-
tenviikolla ja yhteistyö liikuntatoimen kanssa jatkuu tulevaisuudessa.
- Projektin aikana ideoimme myös erilaista ennaltaehkäisevää toimintaa. Maaliskuulle sovittiin kokeiltavaksi uudenlaista pienryhmässä tapahtuvaa ohjausta ja neuvontaa. Yhteistyökumppaneiksi saimme Kansaneläkelaitoksen, Kairatien apteekin, ravitsemusterapeutti Inkerelli Vieltojärven ja kotihoidon fysioterapeutti Marika Veijasen.
- Seniori-infosivujen kehittämisen toivottiin mahdollistuvan jakson aikana. Tähän työhön ei saatu kuitenkaan niin paljon resurssia, että suurta sisältöistä kehitystä olisi saatu aikaiseksi. Sivujen päivittämisen suhteen on tehty suunnitelma ja siihen tarvittava aika pyritään saamaan resursseihin jatkossa.

6. Arviointi

- Työskentelyjakson tärkeä tavoite oli avata palveluohjauksen käsitettä sitä työtä tekeville työntekijöille. Tärkeänä koettiin, että saataisiin selville olemmeko tehneet sitä, mitä on tarkoituskin ja minkälaista kehittämistä työssämme tarvittaisiin. Toiveena oli löytää uusia tapoja tehdä palveluohjausta. Palveluohjauksen henkilöstö on itse halunnut lähteä yksikköön, jossa tarkoituksena on kehittää uutta toimintaa. Tämä lähtökohta on mahdollistanut kiireisessä ja muuttuvassa työssä jatkuvan kehittämisen. Palveluohjauksessa jatkuu jakson jälkeenkin toiminnan kehittämisen tarve, mutta toivottavasti myös kehittymishalukkuus. Kehittäminen ja muutokset eivät kuitenkaan ole helppoja asioita. Ikäihmisten palveluohjaus on työyksikkönä uusi, ja sen henkilökuntarakente on muuttunut useamman kerran toiminnan alun jälkeen. Lisäksi toiminnassa on ollut henkilöstö- ja esimiesmuutoksia, joten kehittämistehtävän aikana työyhteisö eli voimakkaita muutoksen aikoja.
- Kehittämistehtävä onnistui tunnettavuuden ja tavoitettavuuden lisäämisessä kuntalaisille. Palveluohjauksen nimi ja aukioloajat saatiin luotua kuntalaisilta kerättyjen toiveiden pohjalta. Avajaispäivänä saatiin käyttöön uudet painetut esitteet.
- Kehittämisyksikön suurin haaste oli toimijoiden kiire ja monenlaiset muutokset, jotka vaikuttivat myös palveluohjaukseen. Työskentelyn kannalta olisi ollut hyvä jos etukäteen olisi sovittu, ketkä toimivat tukitiimissä. Lisäksi olisi tarvittu vastuuhenkilöt, joilta voi hakea neuvoja ja palautetta.
- Työskentelyjakso on ollut merkittävä mahdollisuus palveluohjauksen kehittämisessä. Kehittäminen vaatii aikaa ja mahdollisuuden olla tekemisissä sekä ikäihmisten että eri toimijoiden kanssa. Toisten kuntien toimintaa tutustumalla saadaan tietoa ja ideoita kehittämiseen. Kehittämistehtävää voi parhaiten hyödyntää muissa kunnissa siten, että ottaa yhteyttä palve-

luohjauksen henkilöstöön ja keskustele kiinnostavista asioista. Palveluohjauksen kehittämisessä on osoittautunut hyödylliseksi kartoittaa eri toimijoiden kanssa tehtävää yhteistyötä, paikalliset olosuhteet huomioiden.

7. Pohdinta

- Kehittämistyön aikana olemme hioneet työntekijöiden työnkuvia tavoitteena asiakaslähtöinen työ. Työn ja työprosessien läpikäyminen on varmasti selkeyttänyt työtä ja työn tavoitetta. Toimintatavoissa on tapahtunut myös muutosta. Henkilöstön oman työn kehittämisen kautta oman työn kokonaisuuden hahmottaminen ja arvostaminen nousee, ja se heijastuu tapaan tehdä työtä.
- Tämän kautta henkilöstön ammatillinen osaaminen on parantunut ja oman työn hallinta lisääntynyt.
- Uuden toiminnan tavoitteena on ollut tavoitettavuus ja tunnettavuus. Yhteydenotot ovat selkeästi lisääntyneet sekä puhelimitse että asiakkaiden käyntimäärät ovat kasvaneet.
- Henkilöstöllä on halu kehittää uutta toimintaa ikäihmisten palveluohjauksen osalta. Erityisesti vireillä on ollut eri yhteistyökumppaneiden kanssa tapahtuvan yhteistyön kehittäminen. Palveluohjaus tavoittaa erilaisia ikäihmisiä ja sitä kautta mahdollisuudet erilaisiin yhteistyön mahdollisuuksiin kannattaa jatkossa panostaa.
- Liikkuvien palveluiden kehittäminen on tulevaisuuden tavoite, jota pääsimme vähän aloittamaan lähinnä ideoiden tasolla.
- Paikalliset palvelut asuinpaikasta riippumatta olisivat vaatineet myös työstämisaikaa. Kehittämisjakson aikana nimettiin työntekijä, joka ottaa tämän asian kehittämisalueekseen jatkossa.
- Kehittämistehtävän aikana on tullut esille tarve saada lisäkoulutusta. Palveluohjaus on Suomessa hyvin esillä tällä hetkellä ja kunnilla olisi tarvetta saada työntekijöilleen palveluohjaus koulutusta, mutta tarjontaa on ollut suhteellisen vähän.
- Olen tehnyt kehittämistehtävää henkilöstöni kanssa. Olen toiminut omassa vastaavan terveydenhoitajan, lähiesimiehen työssä työskentelyjakson aikana 50% työajalla. Pääsääntöisesti osa-aikaisuus on jaksoteltu 3 viikon työvuorolistalla, pieniä poikkeuksia lukuun ottamatta. Lähiesimiehenä tehtävässä kehittämistehtävässä on varmasti omat hyötynsä verrattuna ulkopuoliseen kehittäjään. Työskentelyjakso on ollut haasteellinen lähinnä ajan riittämättömyyden vuoksi.