

KUNTOUTUSPROSESSI ASIAKKAAN KOKEMANA

~

ASIAKKAANA SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUISSA

VIRPI FILPPA
21.11.2014

TAUSTAA...

- POSKE:n kehittäjäasiakastoiminta (5 ryhmää)
 - ⇒ **Prosessiryhmä:** asiakkaat, joilla kokemustensa pohjalta kiinnostusta kehittää kuntoutusprosessia
 - ⇒ asiakkaiden ja työntekijöiden rajat hälvenivät, kun yhdessä tutkittiin sosiaali- ja terveyspalvelukokemustemme onnistumisia, ongelmia, haasteita, selityksiä ja kehittämisideoita (ks. matskutaulukko)
 - ⇒ *”Olemme vaihtaneet kokemuksia, jäsentäneet niitä, hankkineet tietoa ja perusteluja alan asiantuntijoilta, pohtineet ja uudelleenjäsentäneet, sopineet kirjoittamistavoitteesta, kirjoittaneet omaa tarinaa, työskennelleet pareina, ideoineet ja muokanneet.” (S. 460-461.)*

TAUSTAA...

- => syntyi yhteinen artikkeli, jossa paneuduimme palvelurakenteiden, kohtaamisen ja kriisityön kysymyksiin
- Filppa & Hietanen (toim.) & Hedemäki & Kokkonen & Malinen & Niskala & Näkkäläjärvi & Ruotsala 2013: **Sosiaali- ja terveyspalveluiden viidakossa - yhdessä oppien, yhteisesti kehittäen.** Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Vantaa.



RAKENTEET PALVELUIDEN PUITTEINA - KUKA SAA PALVELUJA, MISSÄ JA MILLOIN

- Kuntoutusprosessi = asiakkaan yksilöllisiä tarpeita vastaava saumaton palvelukokonaisuus, jossa edetään prosessimaisesti vaiheittain -> ideana tarkoituksenmukaisuus, mielekkyys, toteutumisen arvioinnin systemaattisuus, työskentelyn joustavuus, asiakkaan tarve- ja tilannemuutoksiin reagointi
- tavoitteellista, suunnitelmallista, kokonaisvaltaista, yksilöllistä, kuntoutujakeskeistä, voimavaralähtöistä, pitkäjännitteistä



RAKENTEET PALVELUIDEN PUITTEINA - KUKA SAA PALVELUJA, MISSÄ JA MILLOIN

- Lainsäädännöllisenä oletuksena, että peruspalveluissa kokonaisvaltaisuus -> usein kuitenkin palveluiden linkittäminen toinen toisiinsa vaikeaa asiakkaille, joskus haastavaa sosiaali- ja terveystoimen ammattilaisillekin



RAKENTEET PALVELUIDEN PUITTEINA - KUKA SAA PALVELUJA, MISSÄ JA MILLOIN

- Laajemmat kokonaisuudet ja palveluprosessit näyttävät hajanaisina ja sattumanvaraisina
- Tiedonkulun ongelmat moniportaisessa järjestelmässä



RAKENTEET PALVELUIDEN PUITTEINA – KUKA SAA PALVELUJA, MISSÄ JA MILLOIN

- Kokonaisvaltaisuus valitettavan usein potilaan / asiakkaan omalla vastuulla – on pinnisteltävä asiantuntemuksen hankkimisessa ja tarkkuudessa; osattava arvioida, kenelle puhuu mistäkin
 - *”Kuljin vastaanotoilla sekä sisätaudeilla että neurologian osastoilla. Kontrollikäynneillä kysyttäessä vointia, varsinkin sisätaudeilla, olin hämilläni. Kertoessani oireista sanottiin usein, ettei se ole heille kuuluvaa. Muutaman kerran jälkeen aloin kotona jo miettiä, mikä on sisätaudeille kuuluvaa ja mikä neurologille. Usein mietin olevani paljon vartija.” (S. 468.)*

RAKENTEET PALVELUIDEN PUITTEINA – KUKA SAA PALVELUJA, MISSÄ JA MILLOIN

- Parhaimmillaan palvelut linkittyvät toisiinsa saumoina tai matalina portaina
 - => monipuolinen palveluverkosto on yhdessä keskustellen ja sopien enemmän kuin osiensa summa
- Pahimmillaan linkittyminen tapahtuu korkeina askelmina, joissa asiakas joutuu pinnistelemaan yli voimiensa

RAKENTEET PALVELUIDEN PUITTEINA – KUKA SAA PALVELUJA, MISSÄ JA MILLOIN

- Kuntoutuksen rahoitus erityisen monimutkainen -> rahoituksen monikanavaisuuden muuttaminen tekisi sairastamis-, hoito-, kuntoutus- ja työkyvyttömyyskuvion ymmärrettäväksi, hallittavaksi
- *”Haen Kelan sairauspäivärahaa, saan sitä 300 päivää. Kun se loppuu, niin sitten työvoimatoimistoon työnhakijaksi, vaikka olen toistaiseksi sairauslomalla. Haen työttömyyspäivärahaa kelalta. Kun taas sairauspäivärahasta olen poissa vuoden saan taas hakea kelan sairauspäivärahaa. Niinpä tätä sitten teen vuorotellen ja oottelen päätöksiä ja toivon, että Ilmarinen ja Kela heräisivät jossain vaiheessa, että myöntäisivät mulle työkyvyttömyyseläkkeet. Olisinko jo ansainnut sen yli kuuden vuoden kivuilla, säryillä ja unettomilla öillä?”*

RAKENTEET PALVELUIDEN PUITTEINA – KUKA SAA PALVELUJA, MISSÄ JA MILLOIN

- **Esimerkki: Työtapaturma / kaatuminen / ranteen vaurioituminen toukokuu 2008:**
 - Käynnit lääkärillä (sis. tk + yksit. + erik.sair.h. + yliopistosair.): vähintään 35 kr
 - Kirurgiset operaatiot: 3 kr
 - Sairauslomakirjaukset: vähintään 25 kpl, useita toistaiseksi => sairauslomalla 6,5 vuotta!!!
 - Useita oikaisuprosesseja työeläkelaitokseen, Kelaan, vakuutusyhtiöön
 - Lisäksi pitkiä maksusitoumustaistoja
 - Oikaisuprosessit Vakuutuslaitosten: 2
 - => ensimmäiset oikaisuprosessit yksin taistellen -> hylkäykset -> vihdoin sosiaalitoimiston ohjaamana oikeusaputoimiston asiantuntijaksi => edelleen vireillä
 - Kuntoutusyksikköön vasta keuhkokuumeella 2014 => **6 vuotta tapaturman jälkeen!** => aloitettaneen rullajanssi alusta hakemalla vakuutusyhtiöstä maksusitoumuksia jne.

KUKA SAA PALVELUJA...

- Saatavuusongelmat -> harvaan asutut alueet, pitkät matkat, haastavat olosuhteet, ensi- ja kriisiapu / psykosaalinen tuki
- => Valtioneuvoston viestintäosasto 23.3.2014: Sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestäminen kattavasti viidelle alueelle (ks. 14.11.14)
 - Tavoitteena on ihmisen hyvinvoinnin ja terveyden kannalta tärkeä palveluketjujen saumaton kokonaisuus
 - Lähipalvelut, kuten terveyskeskukset, vanhusten kotipalvelut tai sosiaalihuollon palvelut säilyvät jatkossakin lähellä ihmistä



KUKA SAA PALVELUJA...

- Erityispalveluiden, -osaamisen tarpeet -> mm. vaikeus saada aikoja työntekijöille, päästä tutkimuksiin
 - kaupunkiolosuhteissa mahdollista hakeutua yksityisille palveluntuottajille, mutta harvaan asutuilla alueilla niiden saatavuus niukka tai niitä ei ole ollenkaan
 - vaikka rakenteiden haasteet on osittain tunnistettu ja niihin pyritään vaikuttamaan, navigointi palveluviidakossa vaatii usein oma-aloitteisuutta, pitkäjännitteisyyttä, tietoa sekä oman tilanteen asiantuntijuutta



MISTÄ SAA KRIISIAPUA...

- Kriisi- /psykososiaalisen avun tarpeet terveydenhuollossa => kliinisen osaamisen lisäksi potilas ja hänen läheisensä tarvitsevat psyykkistä ja sosiaalista tukea sairastumis- ja tapaturmatilanteissa
- Tarpeeseen vastaaminen aliresursoitua, henkilöstön osaamisen kohdentaminen epätarkoituksenmukaista - esim. terveydenhuollon sosiaalityöntekijät ammattiryhmä, jonka olemassaolosta potilas ei välttämättä tule tietoiseksi



MISTÄ SAA KRIISIAPUA...

- *"Osastolla ollessa kysyin sairaanhoitajalta mahdollisuutta keskustella sosiaalityöntekijän kanssa. Hoitaja kertoi sosiaalityöntekijän olevan käytävän perällä olevassa huoneessa. Kävin pari kertaa yrittämässä tapaamista tai ajan sopimista. Ovi oli lukossa eikä osastolla tiedetty, milloin hän tulee, joten tapaaminen ei järjestynyt. Jonkin ajan kuluttua jouduin toiselle osastolle. Sosiaalityöntekijä oli mukana lääkärin kierrolla ja kysyi, onko minulla tarvetta keskustella hänen kanssaan. Aika järjestyi samalle päivälle, sosiaalityöntekijä neuvoi ja opasti käytännön asioissa eteenpäin. Kaksi aivan erilaista kokemusta muutaman kuukauden aikana. Olen usein miettinyt, miten näin eri tavoin toimitaan samassa sairaalassa."* (s. 470-471.)



MISTÄ SAA KRIISIAPUA...

- Sosiaalityöntekijä: psykososiaalinen tuki, sosiaaliturvaosaaminen, asiakkaan/läheisten apu/tuki kokonaisuuksien hahmottamisessa, aktiivinen toimija mm. äkillisissä sairastumis-, onnettomuus- ja tapaturmatilanteissa sekä kuolemantapauksissa
 - *”On tärkeää, että sosiaalityöntekijä tulee asiakkaiden luo eikä päinvastoin. Jos potilaalta tiedustellaan, haluaako hän tavata sosiaalityöntekijää, vastaus saattaa usein olla, ettei ole tarvetta raha-asioiden selvittelyyn. Mikäli potilaalta kysytään tarpeesta keskustella sairastumisesta, tapaturmasta, tapahtumista tai kriisistä, vastaus lienee toinen.” (S. 471.)*

KOHTAAMINEN KOHTELUN PERUSTANA – ANTAUDUTAANKO VUOROVAIKUTUKSEEN

- **Haastavia kohtaamiskokemuksia...**
 - palvelutarpeen väheksyminen ja arvottaminen, niukka vuorovaikutus, empatiakyvyttömyys, keskittyminen järjestelyihin, kiireen osoittaminen, ammattisanaston käyttäminen, tehtävien/työn rajaaminen, konemaisuus/rutinoituminen, monikkomuoto- tai ruumiinosapuhuttelu, ohittaminen, töykeys
 - *”Makasin huoneessa, missä käytiin ottamassa laboratorionkokeet, antamassa lääkkeitä, kysymässä ”mites me täällä voidaan” ja vilkaisemassa ovelta, olenko fyysisesti kunnossa. Omaehtoinen vuorovaikutus hoitohenkilökunnan puolelta oli vähennetty minimiin. Viikon aikana minua siirrettiin huoneesta toiseen, joskus yölläkin. Kukaan hoitajista ei kertonut sairaudestani mitään ”ylimääräistä” – lähdin kotiin takki melkoisen tyhjänä.” (s. 473)*

KOHTAAMINEN KOHTELUN PERUSTANA – ANTAUDUTAANKO VUOROVAIKUTUKSEEN

- **Kohtaamisia...** =>kohtaamisen tahdolla ja vuorovaikutuksen taidoilla
 - ystävällinen käytös ja käytöstavat myös ammattitehtävissä asiakastyön kulmakiviä
 - arvostava kohtelu => vahvistaa uskoa ja luottamusta selviytymiseen ja toipumiseen
 - huomiota ja aikaa rauhalliselle, selkokiehiselle, tarkentavalle vuorovaikutukselle, pysähtyminen asiakkaan ja hänen asiansa äärelle
- Parhaimmillaan aito kohtaaminen antaa mahdollisuuden osallisuuteen omassa palveluprosessissa, mikä retorisenä tavoitteena on sisäänkirjoitettu sosiaali- ja terveydenhuollon lakeihin

MYÖS TOIMIVAKSI, HYVÄKSI KOETTUA...

- hyvätasoinen ambulanssi
- hengen säilyminen, kun tapaturma/sairastuminen tapahtuu oikeaan aikaan oikeassa paikassa (mm. ambulanssi nopeasti paikalle)
- parhaimmillaan tehokasta ja tasokasta kliinistä osaamista (tutkimuslaitteiston toimivuus, nopeus, toimiva arviointi / diagnosointi, hoidon porrastus, moniammatillinen yhteistyö, tiedottaminen)
- lääkärin / hoitohenkilökunnan omaehtoiset yhteydenotot
- kansantajuinen, ymmärrettävä kieli ja ohjeistukset
- kohdatuksi, kuulluksi, nähdyksi tuleminen

ITUJA...

- Voisiko enemmän aikaa/tahtoa **NYT** olla vähemmän resursseja myöhemmin?
 - ⇒ Voisiko vastaanottoaikoja pidentämällä ja hoito- ja palvelusuunnitelman selkokielisyyteen syventymällä vähentää eri viranomaisten epäselvyyksien selvittämiseen, tarkentamistarpeisiin ja puhelinsoittoihin käyttämää aikaa?
 - ⇒ Olisiko kaikkiin hoito- ja palveluketjumalleihin sisällytettävissä verkostomaisen työskentelytavan elementit?



ITUJA...

- Voitaaisiinko sosiaali- ja terveyspalveluiden eri pisteissä järjestää säännöllisesti asiakaspalautetilaisuuksia?
 - ⇒ kirjaaminen, hyödyntäminen kehittämistyössä, asiakkaille tietoa palveluiden organisoitumisesta, säädöksistä ja muista toimintapuitteista

