



Kuntoutussäätiö

## Dialoginen asiakasyhteistyö Työhön paluu –projektissa

Palveluohjausseminaari 20.11.2009

Projektisuunnittelija/kuntoutusneuvoja  
KK, tro, työnohjaaja Marja Oivo

25.11.2009 1




## Työhön paluu –projekti (RAY 2007-2010)

Kuntoutusalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen hanke yhteistyössä RAY:n kanssa

- **Taustaa: Masennus työkyvyttömyyden aiheuttajana**
  - Masennustiloista kärsii elämänsä aikana n. 20 % suomalaisista aikuisista
  - Yleisin syy työkyvyttömyyseläkkeelle siirtymiseen
  - Työkyvyttömyyseläkkeellä lähes 40 000 suomalaista
  - 10 vuodessa masennus-eläkkeet lisääntyneet 1 ½ krt.
- **Tavoite: Kehittää toimintamalleja masennusperusteiselta sairauslomalta työhön palaaville asiakkaille**


25.11.2009 2



## Miksi tukea työhön paluuseen?

- **Masennuksen yleisyys**
- **Inhimillinen, taloudellinen ja yhteiskunnallinen perustelu**
- **Mielenterveyden ongelmiin liittyvät asenteet edelleen kielteisiä työelämässä vrt. stigma**
- **Yli puoli vuotta sairauslomalla olleista vain n. 50 % palaa töihin, kuntoutustuelta n. 10 %**
- **Masennusta hoidetaan usein myöhässä ja tehottomasti**
- **Yhteys työpaikalle monesti katkennut**
- **Konkreettinen työhön paluun tuki puuttuu**
- **Yhteistyö asiakkaan verkostossa katkonaista**

25.11.2009 3



## Projektin yhteistyötaho

- Pääyhteistyökumppanina **Helsingin kaupungin työterveyskeskus (Tyke)**; Työhön kuntoutumisen tuen tiimi: - lääkäri, psykologi, työterveyshoitaja ja kuntoutussuunnittelijat
- Yhteistyö käynnistyi keväällä 2008
- Yhteisneuvottelujen jälkeen projektin asiakkaiksi valikoitui kaksi heidän potilasryhmäänsä, joilla erityistä tuen tarvetta:
- **Alle 30 –vuotiaat pitkään masennusta sairastaneet**
- **Toipumisvaiheessa olevat työhön paluuseen suuntautuneet masennusta sairastavat**


25.11.2009 4



## Asiakastyön toimintamallit:

- **Työhön paluun - yksilötuen malli**
  - kuntoutusneuvoja toimii **kuntoutuksen palveluohjaajana**
  - keskeinen työväline työhön paluun -suunnitelma
  - ratkaisukeskeinen ja asiakkaan voimavaroja korostava työskentelyote
  - **verkostoyhteistyön merkitys**
- **Työhön paluun - ryhmätuen mallit:**
  - **Työhön paluun - valmennus**
    - kuntoutusneuvoja toimii ryhmän ohjaajana; **kuntoutuksen palveluohjaus**
    - Työhön paluun -suunnitelma
    - ratkaisukeskeisyys ja voimavarat
    - kognitiiviset tehtävät ja toiminnalliset menetelmät
    - **vertaistuki ja verkostoyhteistyö keskeistä**
  - **Toimintakykyä tukeva työhön paluun -ryhmä**


25.11.2009 5



## Asiakkaiden tilanteesta:

- Asiakkaiden **ensisijaisena diagnoosina masennus**, mutta useimmilla muita mt-diagnooseja ja somaattisia sairauksia, osalla myös ongelmallisia perhetilanteita
- Kaikilla voimassaoleva työsuhde Helsingin kaupungilla
- Viimeisestä **työssäolosta aikaa 3 kk – 4 vuotta**
- Pääosalla **masennus uusiutunut** kerran tai useammin
- Useimmilla hoitotahona työterveyshuollon lisäksi psykiatrian poliklinikka tai yksityinen psykiatri
- Osalla psykoterapia meneillään tai käynnistymässä


25.11.2009 6



## Asiakasohjautumisen haasteita

- Masentuneella asiakkaalla usein toimintakyvyn laskua, aloitekyvyttömyyttä, eristäytymistä ja sosiaalisten tilanteiden pelkoa
- Oman elämän ja tulevaisuuden suunnittelun motivaatio voi olla vähäistä tai jopa kadoksissa
- Itsetunto ja pystyvyytuskomukset alentuneita
- Usein nämä tekijät heikentävät asiakkaan motivaatiota hakea tukea, hoitoa ja kuntoutusta tilanteessaan ( voi näyttäytyä alussa esim. tapaamisaikojen perutuksina, unohtamisina... )
- Siksi yhteistyöverkoston on tarvitavaan tietoisesti rohkaisevaa, kannustavaa ja kohtaavaa työskentelyotetta
- Työskentelyotteen tulisi olla asiakasta arvostava, mutta myös jämäkkä; - pyrkimys valtaistumisen tukemiseen, mutta sensitiivinen ymmärrys asiakkaan kokonaistilanteesta ja masennuksen erityishaasteista
- Asiakkaan kokemus toimivasta kuntoutuksen palveluohjauksesta integroituna dialogiseen verkostoyhteistyöhön näyttää edistävän asiakkaan toimimista ja mahdollistavan työhön paluuta


25.11.2009 7



## Dialogisesta verkostotyöstä projektissa:

- Verkostotyö on pohjimmiltaan käsitystä suhteiden merkityksestä yksilölle, suuntautuneisuutta suhdeverkostoihin (Seikkula J. & Arnkil T., 2009).
- Masennusasiakkaan verkostoa:
  - Perhe / läheiset / ystävät
  - Työterveyshuolto; tt-lääkäri, tt-hoitaja
  - Kuntoutusneuvoja (Työhön paluu –projekti)
  - Psykiatrian plk; lääkäri, omahoitaja / yksit. psykiatri
  - Työpaikka/työnantaja tai työkokeilupaikka
  - Psykoterapeutti
  - Työhön paluu –ryhmäläiset
  - Työeläkelaitos –yhteydenpito
  - Muut mahdolliset toimijat


25.11.2009 8



## Asiakkaan näkökulmasta

- Jokaisen asiakkaan tilanne yksilöllinen
- Asiakas usein hämmentynyt toimijoiden palvelu/hoitoverkoston, jossa kullakin toimijalla saattaa olla erilaiset, jopa toisilleen ristiriitaiset tavoitteet => tarvitaan koordinaattoria = kuntoutuksen palveluohjaajaa yhteistyöhön asiakkaan kanssa
- Asiakkaan sisäinen dialogi:
  - Miten kuntoutusneuvojana auttaa asiakasta tiedostamaan hänen sisäistä dialogiaan, joka on usein itseä vähättelevää (toivoa latistava sisältö & sävy)?
  - Stigmat ja pelot : kuntoutusneuvoja toimii ikään kuin todistajana ja reflektijana
- Asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi, ymmärretyksi ja arvostetuksi
- Usein vertaistuen merkitys keskeinen


25.11.2009 9



## Kuntoutusneuvojan näkökulmasta

- Kunkin asiakkaan tilanne yksilöllinen
- Palvelujärjestelmän monimutkaisuus: Kuinka löytää yhdessä asiakkaan kanssa hänelle soveltuvat tuet ja palvelut?
- Miten samaistua asiakkaaseen niin, että saa riittävästi, ymmärtävää kokemusta hänen tilanteestaan => mahdollistaa vastavuoroisen, luottamuksellisen suhteen syntymisen?
- Mutta samalla säilyttää hyvän toiminta- ja ohjaukskyvyn, joka mahdollistaa työhön paluu -prosessissa hyvän ja asiakkaan ”käsialan” mukaisen tuen hänen yksilöllisille ratkaisuilleen?
- Oma havainto: tunteiden ja kokemusten rehellinen sanoittaminen auttaa usein masentunutta asiakasta
- Onko rajasysteemeihin tuotava toiminta riittävän järjestäytyntä, joustavaa ja monipuolista?


25.11.2009 10



## Verkoston näkökulmasta

- Rajalla voi syntyä sellainen vuorovaikutus, jossa saadaan käyttöön odottamattomia voimavaroja (Seikkula J. & Arnkil T., 2009).
- Dialogiseen verkostotyöhön tarvitaan asiakkaan, työntekijöiden, työpaikan ja läheisverkostojen yhteistyötä.
- Tarvittaessa kuntoutusneuvoja voi toimia asiakkaalle positiivisena vahvistajana siitä, että verkostolla on kykyä kuulla kuntoutujan/työhön palaajan ääntä => vaikuttaa asiakkaan valtaistumiseen.
- Kun haasteista tulee verkostossa ”yhteisiä”, etäännytetty käsittelytapa muuttuu => myös onnistumisista ja epäonnistumisista tulee enemmän yhteisiä => luo toivoa.

25.11.2009 11



## Projektin ryhmämallien alustavia tuloksia

- Asiakkaiden ja yhteistyötoimijoiden palaute erittäin positiivista
- Projektin asiakkaista yli puolet tällä hetkellä töissä tai työkokeilussa
- Asiakkaat nimeävät hyötyvänsä erityisesti: vertaistuesta, kokonaisvaltaisen työskentelyotteen tuesta, psykoedukaatiosta (tietoa sairaudesta ja työhön paluun tukitoimista), voimavarojen ja vahvuuksien näkökulmasta sekä tukea antavasta verkostotyöstä.
- Työterveyshuolto nimeää hyötyvänsä erityisesti: verkostoyhteistyön synergiasta, asiakkaiden lisääntyneestä motivaatiosta suunnitella tulevaisuuttaan/valtaistumisesta sekä projektin tuottamasta kuntoutuksen asiantuntemuksesta.
- Työnantaja hyötyy: Työhön palaava työntekijä + projektin asiantuntemus ja tuki
- Muun hoitotahon hyötyjä: Verkostotyön tuki/hyödyt.

25.11.2009 12