



Ikaalilainen palveluohjaus

## IKAALILAINEN PALVELUOHJAUS

Palveluohjauksen toimintamalli kehitettiin yhteistyössä Ikaalisten sosiaali- ja terveystoimen, paikallisen työvoimatoimiston ja Kelan toimiston kanssa kehittämisprojektissa 2003-2005

Uusi toimintamalli on kohdennettu pääosin työikäisille kuntalaisille.

(Stakesin raportteja 16/2006)

25.11.2009

Palveluohjaaja Simikka Reito

Ikaalilainen palveluohjaus

### Kehittämistyön lähtökohtia 1/2

- > Sektoroitunut
- > Taustalla monimutkainen erityislainsäädäntö
- > Selkeät vastuut
- > Rinnalle integroitunut kuntoutusjärjestelmä perustehtävää täydentäväksi erikoispalveluksi
- > Järjestelmä perustuu ja sen halutaan perustuvan julkiseen rahoitukseen

25.11.2009

Palveluohjaaja Simikka Reito

Ikaalilainen palveluohjaus

### Kehittämistyön lähtökohtia 2/2

**PERUSTEHTÄVÄ** → **YHTEISTYÖ ERI TAHOJEN KANSSA**

**Miten tämä onnistuu?**

- ✓ yhteistyötarpeen havaitseminen
- ✓ yhteistyön syntyminen
- ✓ koordinointi
- ✓ asiakaslähtöisyys
- ✓ suunnitelma
- ✓ toteutus
- ✓ seuranta
- ✓ vastuu

**Järjestelmän ongelmana koordinoimien ja ohjaavan tahon puute**

25.11.2009

Palveluohjaaja Simikka Reito

Ikaalilainen palveluohjaus

### Kehittämistyön keskeisiä tavoitteita

- Tunnistaa yhteistyön tarpeessa oleva asiakas
- Saattaa hänen asioitaan hoitavat viranomaiset keskenään ja asiakkaan kanssa vuoropuheluun
- Uuden yhteistoiminnallisuuden löytyminen
- Asiakkaan ohjaaminen

25.11.2009

Palveluohjaaja Simikka Reito

Ikaalilainen palveluohjaus

### Yhteistyötä vaativat tilanteet

Palvelutarve ei ole selkeästi määriteltävissä, vaan tarpeen määrittelyyn tarvitaan kokonaisvaltaista lähtötilanteen selvittelyä ja vaihtoehtojen etsimistä

Asiakkailla monta palvelutarvetta samanaikaisesti

Ei voida osoittaa yhtä tahoa, jolle asiakkaan asiat ensisijaisesti kuuluisivat tai jolle yhteistyön rakentaminen kuuluisi

Asiakas tarvitsee tietoa mahdollisuuksista ja vaihtoehtoista

25.11.2009

Palveluohjaaja Simikka Reito

Ikaalilainen palveluohjaus

Kehittämistyön tuloksena todettiin, että yhteistyö ei synny itsessään, vaan siihen tarvitaan toimintamalli

- rakentamaan yhteistyö asiakkaan ja palvelujärjestelmän toimijoiden välille
- ohjaamaan ja tukemaan asiakasta hänen palveluprosessissaan

Ikaalisissa yhteistyön menetelmäksi valittiin yksilöllinen palveluohjaus

25.11.2009

Palveluohjaaja Sinikka Reito

Ikaalilainen palveluohjaus

## Ikaalilainen palveluohjaus

Prosessi, jonka tarkoituksena on määrittää yksilölliset palvelutarpeet ja löytää niiden kanssa yhteensopivat palvelut

Välittää toimijoiden välistä yhteistyötä

Asiakkaan ja hänen palveluprosessinsa ohjaus ja koordinointi

Toinen asiantuntijuus ammatillisen asiantuntijuuden rinnalla

25.11.2009

Palveluohjaaja Sinikka Reito

Ikaalilainen palveluohjaus

## Palveluohjausprosessi

Asiakkaan prosessin ohjaus = case management

**PALVELUPROSESSI** →

Palveluiden yhteensovittaminen = service management

Uudet elementit ovat

- ✓ KOORDINOINTITYÖ ERI ORGANISAATIOIDEN JA HALLINTOKUNTIEN VÄLILLÄ
- ✓ VASTUU ASIAKKAAN SAAMASTA PALVELUKOKONAISUUDESTA
- ✓ TOTEUTUMISEN SEURANTA

25.11.2009

Palveluohjaaja Sinikka Reito

Ikaalilainen palveluohjaus

## Ikaalilainen palveluohjaus

Asiakkaan elämä maailma

ASIAKAS

PALVELUOHJAAJA

CASE MANAGEMENT ASIAKKAAN OHJAUS

PALVELUSEKTORI

Viranomaisien systeemi maailma

SERVICE COORDINATION PALVELUIDEN OHJAUS

PALVELUOHJAUSPROSESSI

25.11.2009

Palveluohjaaja Sinikka Reito

Ikaalilainen palveluohjaus

## Palveluohjauksen käynnistyminen

Asian vireilletulo

Vaikkeitä löytyy sopiva ratkaisu

Ohjaus palveluohjaukseen

Palveluohjaus käynnistyy

Palveluohjaaja Sinikka Reito  
Ikaalisten sosiaali- ja terveystoimi

25.11.2009

Palveluohjaaja Sinikka Reito

Ikaalilainen palveluohjaus

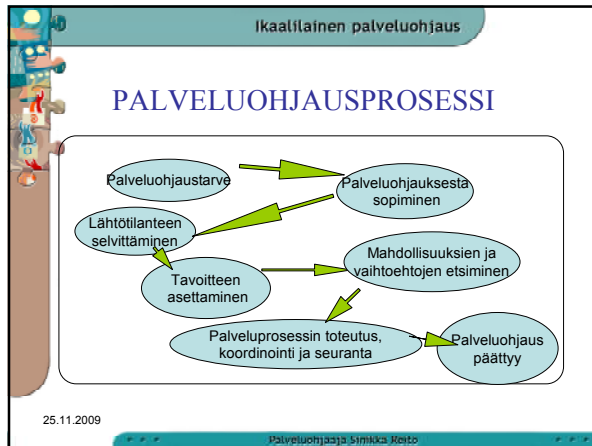
## Oleennaista palveluohjausprosessin käynnistymiselle

Erillisten toimijoiden herkyys havaita yhteistyön rakentamisen tarve eli palveluohjauksen tarve

Oikea-aikaisuus

25.11.2009

Palveluohjaaja Sinikka Reito



- Ikaalilainen palveluohjaus
- ## Ohjaavia tahoja      Lähtötilanteita
- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> terveydenhuolto</li> <li><input type="checkbox"/> työterveyshuolto</li> <li><input type="checkbox"/> MTT</li> <li><input type="checkbox"/> työvoimatoimisto</li> <li><input type="checkbox"/> Kela</li> <li><input type="checkbox"/> oma aloite</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> pitkittynyt sairausloma</li> <li><input type="checkbox"/> epäselvä toiminta- ja työkyky</li> <li><input type="checkbox"/> ammatillinen kuntoutustarve</li> <li><input type="checkbox"/> työttömyys</li> <li><input type="checkbox"/> epäselvä etuustilanne</li> <li>- kaikki nämä toisiinsa kietoutuneena useimmiten</li> </ul> |
|--|---|
- 25.11.2009
- Palveluohjaaja Simikka Reito

Ikaalilainen palveluohjaus

## Palveluohjauksen hyötyjä 1/2

Palveluohjaaja yhdistää eri tahojen tulkinnot asiakkaan tilanteesta kokonaisuudeksi

Palveluohjauksen tuomalla byrokratialla yhdistetään osaajat ja luodaan joustava verkosto, jolle olennaista koordinoitu yhteistoiminnallisuus

Kyseessä on olemassa olevan järjestelmän resurssienhallintaa - ei lisätä uutta, vaan uudelleen organisoidaan vanhaa

25.11.2009

Palveluohjaaja Simikka Reito

Ikaalilainen palveluohjaus

## Palveluohjauksen hyötyjä 2/2

Palveluohjaus vapauttaa asiantuntijat omiin perustehtäviinsä

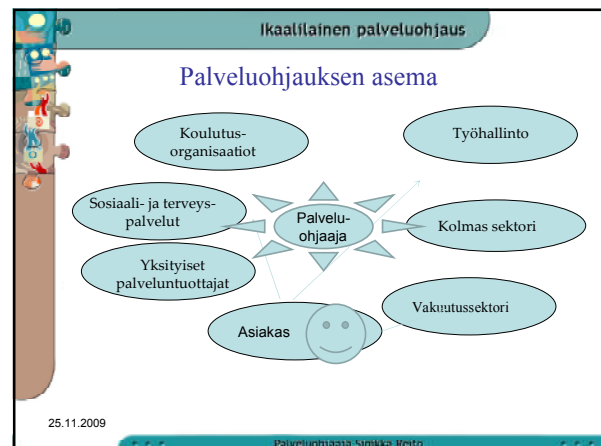
Palveluohjaajalla palvelujärjestelmän toiminnan asiantuntijuutta

Palveluohjaaja keskittyy yhteistyön rakentamiseen ja palveluiden yhteensovitukseen

25.11.2009

Palveluohjaaja Simikka Reito

- Ikaalilainen palveluohjaus
- ## Palveluohjausprosessi sisältää
- ✓ kokonaistilanteen selvittelyä
  - ✓ yhteydenpitoa eri tahoille
  - ✓ palveluprosessin suunnittelua
  - ✓ palveluiden hankintaa ja järjestämistä
  - ✓ ohjausta ja neuvontaa
  - ✓ palveluprosessin seuranta ja räätälöintiä
  - ✓ asiakkaan tukeminen
- 25.11.2009
- Palveluohjaaja Simikka Reito



## Palveluohjaus Ikaalisissa

Toiminta sijoitettu sosiaali- ja terveystoimen kuntoutuksen yhteyteen 1.1.2006 alkaen.

Uusia asiakasprosesseja on alkanut vuosittain n. 50.

## Lopuksi...

Palveluohjauksen on sanottu olevan uusi asiantuntijuus, joka sisältää hyvinvointipalvelujärjestelmän toiminnan asiantuntemusta.

Vaikka palveluohjauksen juuret ovat sosiaalityön historiassa, Ikaalisissa se on saanut kuntoutuksen sielun!

Kiitos huomiostanne!

