



SATASIA - Palveluja ihmiseltä ihmiselle

– vertaistuki tehokkaampaan käyttöön

05.03.2019 Pori / Asiakaskehittäjäryhmä SATASIA

INKA Satakunta-hankkeen ensimmäisessä asiakaskehittäjäryhmässä keskustelu oli todella vilkasta ja keskustelussa arvioitiin monia erilaisia kuntoutus-, sote- ja työllistäviä palveluja. Ryhmässä todettiin, että muutos ja kehittäminen on nopeaa ja se onkin tärkeää sillä palvelujärjestelmässä nähtiin paljon haasteita. Palvelupolusta kohti työelämää todettiin, että vaikka osatyökykyisten palvelut toimivat melko hyvin opiskeluaikana, on pullonkaulana usein siirtyminen työelämään. Mukautukset eivät siirry työelämään ja moni opiskelija voi pettyä, kun pääsyä työelämään ei löydy, vaikka työkykyä olisi.

Palvelut ovat digitalisoituneet – pysyykö asiakas mukana?

Erilaisista digipalveluista oli ryhmässä paljon kokemusta. Todettiin, että palvelut ylipäätään, mutta myös monet erilaiset kuntoutuspalvelujen viranomaispalveluista ovat siirtyneet verkkoon. Nuorempien todettiin useimmiten omaksuvan helpommin uusia digipalveluja, kun taas vanhemmille ikäryhmille uusien asioiden hoito voi olla haastavaa tai mahdotonta. Jo tekstiviestin lähettäminen tai ajan varaaminenkin voi olla ponnistus. Siksi monille yksinkertaiset palvelut kuten Doro-puhelimet ovat tärkeitä - niitä on helppo hallita. Tärkeää palveluissa on kuittaaminen, on oleellista tietää, onko saanut asiansa vireille. Monista palveluista puuttuu ns. vapaa asiointi – toisinaan tulee tilanne jossa verkkosivujen valmis palveluvalikko ei toimi, tarvitaan henkilökohtaista palvelua. Jos puhelimella soittamisesta tulee lisäkuluja, sitä pidettiin harmillisena,



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

koska välttämättömiensäkin asioiden hoitamisesta voi tulla pienituloiselle merkittävä menoerä. Chattiboteista oli kokemuksia ja niitä pidettiin toisinaan toimivina, mutta tämän ryhmä piti miellyttävämpänä henkilökohtaista palvelua. Hyvänä pidettiin myös sitä, että voi jättää soittopyynnön. Tällöin on tärkeää, että yhteydenottoon vastataan mahdollisimman nopeasti, jolloin vastausta ongelmaan ei tarvitsisi odottaa kovin pitkään. Hyvänä pidettiin sitä, että digipalvelut ovat useimmiten saatavilla jatkuvasti 24 h/vuorokausi. Puheella ohjattuja palveluja ja virtuaalipalveluja ryhmässä odotetaan mielenkiinnolla, niiden kautta mahdollistuu uusia ulottuvuuksia.



Palveluita on paljon – palveluohjauksen merkitys korostuu

Tukipalvelujen kirjo on laaja. Niistä tulisi olla tietoa helposti saatavilla. Palveluviidakossa sukkuloiminen vaatii asiakkaalta taitoa ja tarkkuutta. Tulee olla selvillä mistä erilaisia palveluja saa ja miten. Palvelutarpeen arviolla on iso merkitys. Tarvitaankin lisää palveluohjausta, vertaisia ja muuta infoa, jonka avulla asiakas voi saada tiedon saatavilla olevista palveluista. Moni hyötyy vierellä kulkevasta tukihenkilöstä, vaikkapa vapaaehtoisesta, joka tulee asiakkaan mukaan työhön tai palveluihin. Tällä hetkellä mm. Invalidiliitto järjestää erilaisten palvelujen ohjausta ja kaikki asiakkaat toivottetaan tervetulleeksi. Toivottiin myös yhteistyötä lisää eri tukipalvelujen tarjoajien välillä, kun verkostot toimivat, asiakas hyötyy.

Erilaisia tarpeita yhdistäviä työllistäviä palveluita pidettiin hyvinä – tilaa työntekijän ja tarpeen kohtaamiselle

Work Pilots-palvelusta keskusteltiin hyvänä toimintamallina, se on palvelu jonne yksityishenkilö voi viedä palvelutarpeita ja sieltä asiakas voi tilata ns. keikkatyöntekijöitä. Toisena hyvänä toimintamallina pidettiin 4H-yhdistystä, joka tarjoaa myös palveluja, esim. kodin pieniin tehtäviin kuten lastenhoitoon tai ikkunanpesuun. 4H auttaa työllistymään niitä nuoria, jotka toimivat yrittäjämäisesti – tämän tyyppisiä palveluja toivottiin lisää. Avustavia tehtäviä toivottiin takaisin myös

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



muutoin työelämään. Työn tehostaminen ja kustannustehokkuusajattelu on muotoillut työelämän sellaiseksi, että kaikkien tulisi tehdä kaikkea – mallia ei pidetty hyvänä. Asiantuntijoiden tulisi pystyä voimaan keskittymään ydinosaamiseensa ja avustavien tehtävien mahdollistaminen toisi työllistymismahdollisuuksia osatyökykyisille. Tässä ongelmana on työn kannattavuuden haasteet. Taloudellinen tukijärjestelmä tulisi olla sellainen, että työn tekeminen olisi aina kannattavaa.

Asenne ratkaisee

Todettiin, että kuntoutuksessa kuten elämässä muutenkin, päästään parhaisiin tuloksiin, kun suhtaudutaan asioihin positiivisesti ja ratkaisukeskeisesti. Ryhmässä oltiin törmätty negatiivisiin tai asiakkaan kykyjä aliarvioiviin tai muutoin vikaan menneisiin arviointeihin eri yhteyksissä. Aktivoivakin työ tulisi olla aina arvostavaa ja haasteita sopivasti, oli sitten kyseessä työkokeilu tai mikä tahansa työllistymistä edistävä palvelu. Tulisi aina löytää yksilöllinen ratkaisu, jossa voisi käyttää niitä kykyjä ja taitoja joita asiakkaalla on. Etsitään ratkaisuja osaaminen edellä.

Lisätietoja

sari.hatanpaa@ely-keskus.fi

0295 022 034

INKA Satakunta -projekti

www.ely-keskus.fi/satakunta

Twitter: @INKASatakunta

Facebook: INKA Satakunta

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

