

KOKEMUSASIAANTUNTIJAN HAVAINNOINNIT TERVEYSASEMILLA JA SOSIAALIOHJAUKSESSA SYKSY 2018

Jyten terveysasemien havainnoista esille nousseita asioita, kokemusasiantuntijan havaintoina

Potilaat ovat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun, kunhan ensin pääsevät palvelun piiriin, eli pääsevät varaamaan aikaa ja saavat ajan.

Eniten potilaita puhututti

- omalääkäreiden puute tai se, että lääkärit vaihtuvat tiheään
- takaisinsoittopalvelun hitaus ja osin kankeus (tätä ollaankin jo kehittämässä)
- osa vanhemmasta väestä koki takaisinsoittopalvelun haastavaksi, koska kokivat, että eivät osaa välttämättä jättää takaisinsoittopyyntöä
- luukuttaminen ja pomputtaminen oman terveysaseman ja sairaalan päivystyksen välillä

Henkilöstö:

- huoli henkilöstön jaksamisesta, siitä että sijaisia ei saa palkata eikä ole enää varahenkilöstöä
- henkilöstö tekee töitä asiakkaiden hyväksi, mutta kiire alkaa jo kuormittaa liikaa, joissakin paikoissa se näkyi jo siinä, että potilaista on tullut yksi työn välttämätön palikka
- Contact Center koettiin joko kuormittavaksi tai miellyttäväksi työtavaksi hoitaa puheluita, kuormittuvuus tuli avokonttorin hektisestä ilmapiiristä ja hälystä, miellyttäväksi koettiin taas se, että voi keskittyä yksin puhelintyöhön, eikä revitä välillä muualle
- Kyllön iltavastaanotosta kaivattiin muille terveysasemille selkeämpiä ja yksinkertaisempia ohjeita ilman nippelitietoa
- Johdolta toivottiin suoraviivaisempaa ja tavoitteellisempaa otetta niin, että henkilöstö pysyisi myös alati tulevien muutosten perässä ja muutoksissa ei mentäisiin pienellä aikavälillä äärimmäisyydestä toiseen
- Henkilöstö toivoi mahdollisuutta saada olla enemmän mukana muutoksen suunnittelussa ja henkilöstöllä olikin hyviä ideoita toimintojen kehittämiseen asiakaslähtöisellä otteella

Palvelut toimivat parhaiten, kun asiakkaat ovat tyytyväisiä ja henkilöstö jaksaa ja voi hyvin. Tällä hetkellä henkilöstön jaksamisesta on suuri huoli.

Kokemusasiantuntijan havainnot sosiaaliohjauksesta

Laaja-alaista sosiaali-/palveluohjausta tarvitaan ehdottomasti jatkossakin ja entistä enemmän. Resurssi on tällä hetkellä minimaalinen.

Terveysasemilla sosiaaliohjaus uutena palveluna on otettu hyvin ja positiivisena vastaan ja sen tarve on ymmärretty. Potilaat ohjautuvat sosiaaliohjaajan vastaanotolle useimmiten hoitajien ja lääkäreiden ehdotuksesta. Joillakin terveysasemilla ohjaavuus on aktiivisempaa kuin toisilla. Osa henkilöstöstä kertoi, että terveysasemalla toimii jo ennestään niin monta eri erikoisosajaa, että aina ei tahdo muistaa, että asemalla käy myös sosiaaliohjaaja.

Sosiaaliohjaaja käy aina päivän ensimmäiseksi pyörähtämässä vähintään palvelupisteellä ja muistuttamassa henkilökuntaa, että hän on sinä päivänä talossa. Myös terveysaseman taukotilassa lounastaminen on tärkeä kanava olla vuorovaikutuksessa terveysaseman henkilöstön kanssa.

Sosiaaliohjaajalla, joka tekee tätä työtä, täytyy olla vankka ammattitaito ja kokemus sekä laaja tuntemus ja ymmärrys jokaisen asuinalueen ominaispiirteistä ja asuinalueen omista palveluista, mukaan lukien kolmannen sektorin palvelut sekä tuntee Kelan palvelut. Hänen täytyy osata pysähtyä asiakkaan äärelle ja hänellä täytyy olla taito kuunnella asiakasta ja ottaa hänen tilanteensa kokonaisvaltaisesti huomioon.

Palvelupolut on hajanaisia ja potilaat ja asiakkaat ovat usein ymmällään palveluviidakossa.

On hyvä, että joku pysähtyy, kartoittaa tilanteen potilaan kanssa ja miettii hänelle apua keinoja sinne ihan arkielämään. Tällä hetkellä palvelut on kaiken kaikkiaan hyvin pirstaleiset. Myös rinnallakulkijoita kaivataan ja heitä, jotka kävelisivät vaikka yhdessä jonkun palvelun ovesta sisään. Tähänhän terveysasemien sosiaaliohjauksen resurssit eivät tällä hetkellä riitä ja onko se edes itse sosiaaliohjaajien oikea rooli.

Villi ajatus myös Keski-Suomeen (Siun sotien väen vierailusta Keski-Suomen sairaanhoitopiiriin sekä havainnointien pohjalta): Voisiko kokemusasiantuntija toimia sosiaaliohjaajan työparina? Useallakin käynnillä tuli olo, että olisi voinut itse kertoa käytännön kokemuksen. Joko oman tai toisen kokemusasiantuntijan. Rohkaista asiakasta vielä yhdellä ”potkulla”, että hän on tekemässä oikein tai valitsemassa oikean suunnan. Siun sotessa on yhteiskoulutettu ammattilaisia ja kokemusasiantuntijoita ja heille on perusteilla palvelu ja neuvontaohjauspiste/keskus, jossa ammattilaiset ja kokemusasiantuntijat työskentelevät yhdessä.

TERVEYSASEMIEN SOSIAALIOHJAUKSEN ASIAKKAIDEN HAASTATTELUT / HAVAINNOINTI:

N=11

Kaikki antoivat luvan jälkisoittoihin

Vain yksi kieltäytyi havainnoinnista

Peruskysymykset:

1. Miksi hakeuduit sosiaalihojaukseen?
 - A) Pohdin miten työkyvyn kartoitus saadaan etenemään
 - B) Rahat on vähissä ja hakemuksia täytyy täyttää paljon. Päätöksistä pitää valittaa. Hain apua näihin asioihin.
 - C) Lääkäri ehdotti, tulin täyttämään kuntoutushakemusta.
 - D) Hakemaan kipinäkorttia
 - E) Omia talousasioita selvittämään
 - F) Ajokoe ei mennyt läpi, miten nyt pääsen liikkumaan
 - G) Peliriippuvuus perheessä
 - H) Lääkärikäynnin kautta, omaishoitaja-asiaa mm.
 - I) Hoitotuen täyttämistä varten
 - J) Selvittämään mitä tukea ja tukia minun on mahdollista saada.
 - K) Mielessä häämöttää ammatinvaihto tai ammatillinen kuntoutus, miten lähteä eteenpäin

Tiivistelmä 1: Sosiaalihojajaan vastaanotolle tullaan mitä moninaisimmissa mieltä, taloutta ja arkea askarruttavissa asioissa.

2. Mitä kautta tulit?
 - A) Päihdehoitaja kertoi minulle palvelusta, varasin ajan itse
 - B) Minulle kerrottiin palvelusta puhelimesta, kun varasin lääkärille aikaa. Aika sosiaalihojaukseen varattiin samalla.
 - C) Hoitaja varasi ajan ja soitti minulle perään
 - D) Soitin itse ajan
 - E) Lääkäri suositteli ja oli laittanut sosiaalihojajalle viestin effican kautta, Marita soitti takaisin ja varattiin aika
 - F) Sairaanhoidaja, joka varasi minulle ajan
 - G) Pysysairaanhoidajan kautta
 - H) Lääkäri suositteli ja varasi ajan
 - I) Lääkäri antoi suoraan ajan
 - J) Sain tiedon Oivakeskuksesta ja soitin itse ajan
 - K) Varasin itse ajan lääkärin ehdotuksesta

Tiivistelmä 2. Asiakkaat ohjautuvat sosiaalihojajaan luo eri ammattilaisten kautta ja osa oli varannut ajan itse. Ammattilaisten ohjaavuus vaihteli eri terveysasemilla.

3. Tiesitkö ennakkoon tällaisesta palvelusta?

- A) En tiennyt
- B) En tiennyt
- C) En
- D) Olin kuullut Suvimäen klubitalolta
- E) Ehkä, nimenä tuttu
- F) En tiennyt
- G) En
- H) Uutta tietoa oli
- I) En tiennyt
- J) En
- K) En

Tiivistelmä 3: Lähes kukaan ei tiennyt palvelusta ennakkoon. Tiedottaminen on haastava laji ja tässä tapauksessa varmasti toiset ammattilaiset ovat palvelun parhaita mainostajia.

4. Mitä mieltä olet palvelusta?

- A) Nyt tiedän miten jatkaa eteenpäin ja tuli muutenkin hyviä ideoita
- B) Oli palvelua ja sain neuvoja ja tietoa, mutta se ei paljon helpottanut olotilaa
- C) Hyvälle tuntui tämä käynti
- D) Ihan asiallista. Toimi niin kuin pitikin ja oli riittävää
- E) Periaatteessa tiesin jo asioista. Helpottaa oloa, kun saa jutella jonkun kanssa.
- F) Nyt on vähän kevyempi olo. Palvelu on ollut ihan kymppin luokkaa
- G) Hyvälle vaikutti, kun sai konkreettisia vinkkejä miten tästä jatkaa. *
- H) Ei ollut odotuksia. Haluaisin enemmän konkreettisia ja näiden, täältä saatujen linkkien kautta sitä varmasti tuleekin
- I) Mukava ja tuli tehtyä se mitä haettiin. Oikein hyvä palvelu.
- J) Tämä oli ehdottomasti hyvä käynti
- K) Oikein positiivinen mielikuva jäi

* Kokemusasiantuntijan lisäys: Tällä käynnillä sosiaaliohjaaja käytti maalaisjärkeä ja otti kokemusasiantuntijan mukaan keskusteluun loppuvaiheessa. Asiakas koki saaneensa kokemusasiantuntijalta vertaistukea kokemusasiantuntijan oman kokemuksen kautta – tämä oli luonut asiakkaalle toivon tunteen ja tuntee siitä, että hän ei olekaan asian kanssa yksin vaan samanlaisia ihmisiä löytyy muitakin

Tiivistelmä 4: Palvelusta pidettiin ja sitä pidettiin hyvänä, vaikka asia ei välttämättä joka kerta edennytkään käynnin aikana. Ihmiset kaipaavat kuulijaa ja sitä, että heidän asiansa äärelle pysähdytään ja heidät otetaan huomioon kokonaisuutena. Ihmiset kaipaavat myös rinnallakulkijoita. Aina läheiset ei ole se paras vaihtoehto. Nämä asiat huomioon ottaen ehdotan edempänä kokemusasiantuntijan vastaanottoa sosiaaliohjauksen rinnalle, koska sosiaaliohjaaja on ammattilainen, mutta välillä voisi olla paikallaan myös se, että asiakaskokemuksen omaava kokemusasiantuntija voisi tuoda sen kokemuksen äänen ja näin ollen täydentää palveluja.

Puhelut n. 2 vko:n kuluttua:

(Ei vastanneet puheluun: E ja F, ei ole vielä soitettu H ja I)

1. Miten palvelu auttoi sinua asioissasi eteenpäin?
 - A) Tavallaan olin vähän liian ajoissa asiani kanssa
 - B) No en osaa vielä sanoa. Huomenna jutellaan lääkärin kanssa ja ensi viikolla on aika uudelleen sosiaaliohjaajalle
 - C) No tarkoitus oli päästä kuntoutukseen
 - D) Ei vielä. On ollut niin paljon muuta tekemistä, että ei ole voimavarat riittäneet tähän.
 - E)
 - F)
 - G) No tota, ei oikeastaan hirveästi, mutta väsymys on enemmän syy siihen miksi en ole saanut asioita eteenpäin
 - H)
 - I)
 - J) Ei kyllä auttanut. Olen paljon huonommassa kunnossa kuin silloin. En jaksa enään, kävin jo päivystyksessäkin, että saisin jäädä sairaalaan lepäämään. Mitäs me muuten sillä käynnillä käyntiinkään läpi?
 - K) Ei ehkä varsinaisesti eteenpäin. Tuli tietoa, mutta kuntoutukset ajateltuun tapaan ei onnistukaan. Pitäisi mennä vielä työterveyteen ja se taas vaatii tietynlaista jaksamista ja sitä minulla ei ole vielä ollut.

2. Oliko palvelu riittävää?
 - A) Jäi hyvä mieli, että vastaisuudessa tiedän mihin voi ottaa tarvittaessa yhteyttä
 - B) Oli kiva saada monipuolista tietoa
 - C) Palvelu jäi kesken (asiakas ei ollut ymmärtänyt, että miten asia etenee, jälkisoiton jälkeen sosiaaliohjaaja varmisti asian etenemisen)
 - D) Oli ja tuli vähän ekstraakin.
 - E)
 - F)
 - G) Kyllä varmaan sinänsä. Keskustelimme polusta ja siitä, että työntekijöitä on niin paljon ja polku epämääräinen. Psykologi oli ohjannut oman alueen sosiaalityöntekijälle. Asiakas oli vähän sekaisin, että kuka on nyt mikä. Yksi neuvoo yhtä ja toinen taas toiseen paikkaan.
 - H)
 - I)
 - J) Niitä on niitä käyntejä nyt niin paljon, nyt alkaa aivot tyhjenemään
 - K) Oli sillä hetkellä riittävää. En olisi itse keksinyt tai toivonut muuta.

3. Miten kehittäisit palvelua / Tuliko mieleen jotain kehittämisideoita?
 - A) Mulle ok
 - B) Kun en ole tiennyt. Eli tiedottaa voisi tästä enemmänkin. Byrokratia on huonoa, ei infota ja kaikki jää asiakkaan selvitettäväksi.
 - C) Ei tule mieleen
 - D) Kun en tiää miten se on iteasiassa mennyt. Miten sitten kun terveysasema häviää? Se mikä olisi, että olisi helposti tavoitettavissa, lyhyellä odotusajalla. Onko jotain suunnitelmia? Terveysaseman lähipalvelut pitäisi jäädä!
 - E)
 - F)
 - G) Ei kyllä oikeastaan tullut esille kehittämisideoita. Se on tärkeää, että pääsee samalle henkilölle tarvittaessa uudelleen.

H)

I) En osaa nyt sanoa, pää on nyt jo ihan sekaisin.)Tässä vaiheessa keskeytin haastattelun ja ohjasin häntä ottamaan terveysasemalle yhteyttä, hoitajaan jonka oli jo pitänyt soittaa aiemmin samana päivänä)

J)

K) En kyllä tiedä. Aika helposti sinne kyllä pääsi. Odotusajat kun on moniin pakkoihin muuten niin pitkiä.

4. Arvosana palvelusta asteikolla 1-10

A) 9 Päivä oli parempi, virkisti mieltä

B) 10 Tällaista tarvitaan ehdottomasti

C) 8-9

D) 9, palveluhan oli sinänsä hyvää, mutta minä en periaatteessa anna juuri koskaan 10, koska aina löytyy jotain kehitettävää, niin kuin vaikka nyt se, että kipinäkortti voisi olla haettavissa sähköisesti

E)

F)

G) 8,5

H)

I)

J) –

K) 10 Palveluna hyvä, vaikei minua juuri nyt auttanutkaan

5. Onko sosiaaliohjaus sinusta oikea nimi palvelulle? Jos ei, mitä ehdottaisit?

A) Nimi voi olla vähän hämäävä, tulee tunne, että haetaan rahaa. Enemmänkin palveluohjaus

B) Ihan on oikea nimi. Jollakin voi olla ennakkoluuloja, minusta oikea nimi.

C) On sopiva nimi

D) Oikea se on. Olipa nimi mikä hyvänsä, mutta jos ihmiset alkaa käsittämään että ne on ne vähäosaiset, jotka sitä palvelua käyttävät, niin sittenhän se leimaa.

E)

F)

G) Nimi kuvaa, mutta onko se tärkeää. (Tärkeintä on tilanteeseen sopiva palvelu) Sit taas jos on paljon erilaisia nimiä, niin niistäkään ei tiedä.

H)

I)

J) –

K) Ehkä. Sanoisin, että on vähän harhaanjohtava. Itse mietin, että ollaanko menossa sosiaalitädin luo. Palveluohjaaja voisi olla mukavampi.