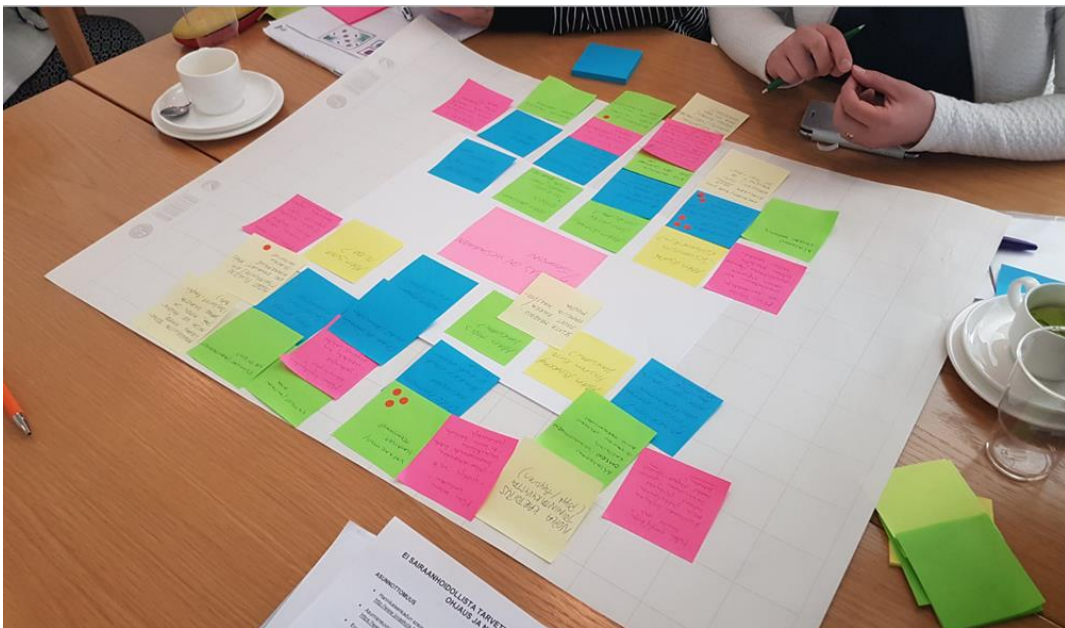


## Palveluohjausvalmennuksen kuvaus



**Jyväskylän, Hankasalmen ja Uuraisten  
valinnanvapauskokeilu -hanke**

## SISÄLLYSLUETTELO

<b>1</b>	<b>TAUSTAA</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>TAVOITTEET</b> .....	<b>2</b>
2.1	YLEISET TAVOITTEET.....	2
2.2	TAVOITTEET OSALLISTUJIIEN NÄKÖKULMASTA .....	2
<b>3</b>	<b>TOTEUTUS</b> .....	<b>3</b>
3.1	KEHITTÄMISTEHTÄVÄ .....	3
3.1.1	<i>Valmennuksissa toteutettujen kehittämistehtävien aiheet, vuoden 2017 pilottiryhmä.....</i>	<i>4</i>
3.1.2	<i>Valmennuksissa toteutettujen kehittämistehtävien, vuoden 2018 kevään ryhmä.....</i>	<i>4</i>
3.1.3	<i>Valmennuksissa toteutettujen kehittämistehtävien, vuoden 2018 syksyn ryhmä .....</i>	<i>4</i>
<b>4</b>	<b>ARVIOINTI</b> .....	<b>5</b>
4.1	OSALLISTUJIIEN TEKEMÄ ARVIOINTI .....	5
4.2	ARVIOINTI HANKKEEN NÄKÖKULMASTA .....	8
<b>5</b>	<b>LIITTEET</b> .....	<b>10</b>
5.1	LIITE 1. KUTSU WORKSHOP -TILAISUUTEEN .....	10

## 1 Taustaa

Valinnanvapauskokeilun alkaessa vuonna 2017 Jyväskylän kaupungin perusturvan henkilöstölle päätettiin järjestää palveluohjausvalmennusta. Palveluohjauksellisen työtavan toteuttaminen kaikissa sote-palveluissa mahdollistaa asiakkaiden sujuvan ja oikea-aikaisen ohjaamisen eri palveluihin.

Palveluohjausvalmennuksen toteuttajaksi valikoitui kilpailutuksen perusteella Valmennustalo Virta Oy. Vuonna 2017 järjestettiin palveluohjaajavalmennuksen pilotti. Pilotin osallistujien tekemän arvioinnin perusteella valmennuksen sisältöä muokattiin ja valmennuksia jatkettiin vuonna 2018 uusille ryhmille.

Vuoden 2018 lopussa palveluohjaajavalmennuksen suorittaneita on Jyväskylän kaupungin perusturvan henkilöstössä yhteensä 60. Valmennuksia on tarkoitus jatkaa valinnanvapauskokeilun jatkuessa myös vuonna 2019.



## 2 Tavoitteet

### 2.1 Yleiset tavoitteet

Kun sote-palvelujen rakennetta uusitaan valtakunnallisesti, palveluohjauksen ja -osaamisen rooli tulee korostumaan. Jyväskylässä palveluohjausta on viime vuosina keskitetty eri palvelualueilla, kuten vanhuspalveluissa, sosiaalipalveluissa, vammaispalveluissa, lapsiperheiden palveluissa ja terveystieteissä. Työtä on kuitenkin tehty eri palveluissa irrallaan toisistaan. Valinnanvapauskokeilun myötä eri palveluiden ammattilaiset haluttiin saattaa yhteen ja rakentaa yhteistyötä heidän välilleen. Valmennusten tarkoituksena oli yhdenmukaistaa ja mallintaa, mitä maakunnan keskitetty palveluohjaus voisi olla eri palveluiden ja kuntien välillä.

Valmennuksen tavoitteena oli antaa osallistujille keinoja asiakasymmärryksen syventämiseen, asiakaslähtöisyyden ja palvelumuotoilun menetelmien käytäntöön hyödyntämiseen sekä yhteistyön rakentamiseen eri yksiköiden, palveluntuottajien ja organisaatioiden välillä.

### 2.2 Tavoitteet osallistujien näkökulmasta

Valmennuksen jälkeen osallistuja ymmärtää:

- mitä asiakaslähtöinen työtapa käytännössä tarkoittaa valinnanvapauden vallitessa
- suhtautua asiakaslähtöiseen palveluun organisaation menestystekijänä
- toimia aktiivisessa yhteistyössä eri palveluntuottajien kanssa
- millä perusteella asiakas arvioi palvelun laatua
- palvelumuotoilun ajatusmallin, prosessin ja menetelmien hyödyntämiseen palveluohjauksen kehittämistyössä
- ohjata asiakasta tarvelähtöisesti

- asiakkaan kohtaamiseen
- tarvelähtöiseen kuuntelemiseen
- asiakaslähtöiseen opastukseen ja neuvontaan
- asiakaspalautteen ammattitaitoiseen vastaanottamiseen ja hyödyntämiseen

### 3 Toteutus

Valmennuksen toteuttivat Valmennustalo Virta Oy ja Palvelumuotoilu Palo Oy. Valmennuksiin osallistui kerrallaan 20 työntekijää kaupungin eri yksiköistä; avosairaanhoidosta, suun terveydenhuollosta, sosiaalipalveluista, vanhuspalveluista, erikoisvastaanotoilta ja fysioterapiasta.

Vuonna 2017 järjestetyn pilotin arvioinnin pohjalta todettiin, että valmennusta tulee järjestää myös Jyväskylän kaupungin perusturvan lähiesimiehille, joten 2018 keväällä myös lähiesimiehille järjestettiin kaksi etävalmennusta.

Valmennukset toteutettiin neljän – viiden kuukauden jakson aikana. Valmennuksiin kuului 7 lähikontaktipäivää, 3 etätapaamista, välitehtäviä sekä isompi kehittämistehtävä.

#### 3.1 Kehittämistehtävä

Palveluohjausvalmennusten kehittämistehtävän tarkoituksena oli tarkastella palveluohjaukseen liittyvää käytännön haastetta palvelumuotoilun keinoin ja etsiä siihen erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja. Kehittämistehtävän aiheeseen perehdyttiin nykytilakuvauksen määrittelyllä. Asiakasymmärrystä kerättiin haastatteleamalla asiakkaita ja/tai henkilöstöä. Kehittämistehtävät esiteltiin workshop -iltapäivissä kaupungin perusturvan esimiehille ja työntekijöille, jonne myös kuntalaisten oli mahdollista tulla kommentoimaan kehittämisideoita. Kehittämistehtävän tekeminen antoi osallistujille konkreettisia ideoita palveluiden kehittämisessä ja asiakkaan roolin ymmärtämisessä.

### 3.1.1 Valmennuksissa toteutettujen kehittämistehtävien aiheet, vuoden 2017 pilottiryhmä

- Resurssien osaamisen oikea hyödyntäminen ja päällekkäisyyksien poistaminen avosairaanhoidon palveluissa
- Pitkäaikaissairaiden hoidon jatkuvuuden kehittäminen
- Ensikontakti terveystalouksissa
- Lapsiperheiden palveluohjaus yhdestä pisteestä
- Tavoitettavuuden lisääminen OIVA-keskuksessa

### 3.1.2 Valmennuksissa toteutettujen kehittämistehtävien, vuoden 2018 kevään ryhmä

- Marevan –potilaasta suoran antikoagulantin käyttäjäksi
- Julkisen terveydenhuollon näkyvyys, brändäys
- Moniongelmaisen asiakkaan palveluverkon tunnistaminen
- Asiakkaan ohjautuvuus suun terveydenhuollossa
- Fysioterapian ajanvarauksen kehittäminen
- Ei-sairaanhoidollista tarvetta olevan asiakkaan ohjaus ja neuvonta

### 3.1.3 Valmennuksissa toteutettujen kehittämistehtävien, vuoden 2018 syksyn ryhmä

- Sote-keskuksen palveluverkon mallintaminen
- Monipalveluasiakkaan palveluverkon mallintaminen
- Opas tarkkailua / ensiapua vaativan potilaan hoitoon
- Hoitotarvikepalvelun kotijakelun kehittäminen
- Suun terveydenhuollon ajanvarauksen kehittäminen
- Potilaan kotiutumispöytäkirjan mallintaminen

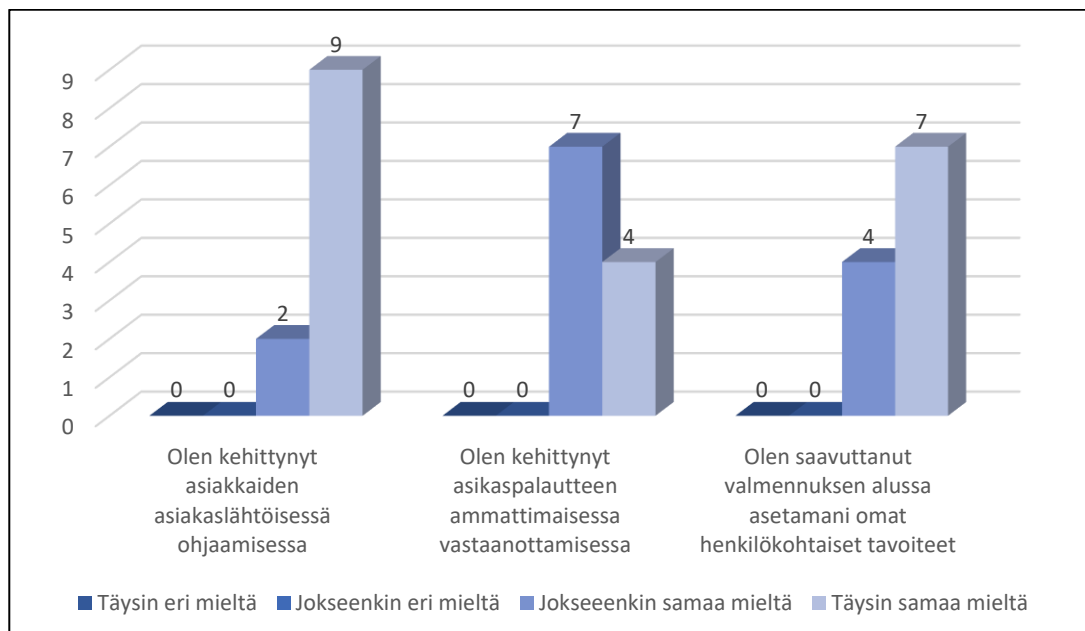
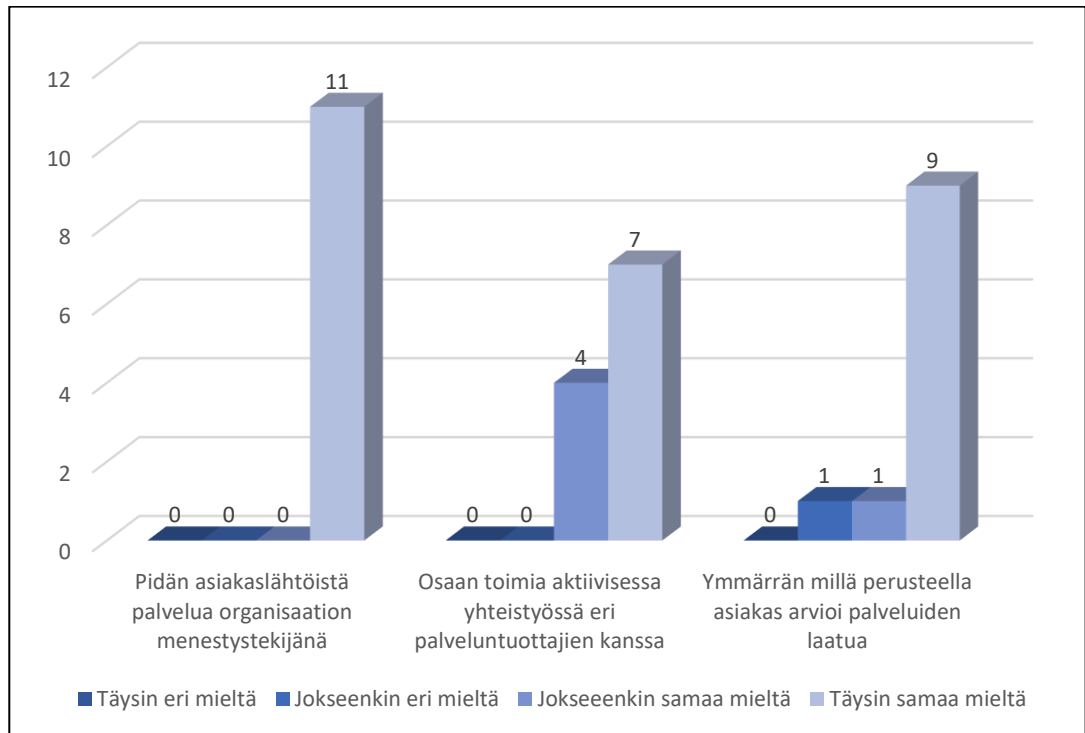
## 4 Arviointi

### 4.1 Osallistujien tekemä arviointi

Osallistujat antoivat valmennuksesta loppuarvioinnin. Pilottivalmennukseen verrattuna osallistujien itselleen asettamat tavoitteet saavutettiin paremmin mm. asiakaslähtöisen työtavan omaksumisessa, aktiivisen yhteistyön tekemisessä eri palveluntuottajien kanssa sekä asiakkaiden asiakaslähtöisessä ohjaamisessa.

Seuraavassa vuoden 2018 kevään valmennukseen osallistuneiden antamaa palautetta:







Valmennuksesta saatua avointa palautetta:

*” Palveluohjauksellinen työote käsitteenä avartui vielä lisää, ja muutti osaltaan työhön suhtautumista. Kehittäminen on aina ollut tärkeää minulle työssä, ja nyt koin saaneeni uusia työkaluja siihen.”*

*” Verkostoituminen, uutta tietoa sote-palveluista, asiakaslähtöisyyden korostuminen ja asiakkaan aktiivisuuden lisääminen.”*

*” Moni asia viestintään ja asiakaspalveluun (sekä yleisesti palvelumuotoiluun) kirkastui, vaikka onkin tehnyt pitkään töitä ja kuvittelee työskentelevänsä asiakkaat edellä. Ymmärrän myös paremmin asiakkaiden närkästymistä, sekä omia oikeuksiani kuluttajana. ”*

*” Heti valmennuksen aloitettuani rupesin miettimään työtäni vielä enemmän asiakaslähtöisesti sekä kuinka tärkeää verkostoituminen sosiaali- ja terveysalan eri toimijoiden kesken on.”*

*” Erilaisia toimintatapoja tuli tietoon. Verkostot laajeni. Opin aiemmin minulle vieraita työskentelytapoja. ”*

*” Valmennuksessa on mahdollisuus oikeasti osallistua kehittämiseen sekä tutustua muiden organisaatioiden työntekijöihin ja työtapoihin. ”*

*” Asiakasymmärryksen lisääntyminen. Palvelumuotoilusta uutta näkökulmaa asioihin.”*

*” Työskentelytavat tukivat todella hyvin oppimista, ja toimivat herättelijänä uusille asioille sekä vanhojen tietojen kertaamiselle. Kehittämistehtävämme aihe oli mielestäni hyvä, sillä sille oli todella tarvetta yksikössämme. Tämä mahdollisti esimiehen sekä muun työyhteisön osallistumisen ja tuen tehtävän tekemiseen ja jatkokehittelyyn...”*

## 4.2 Arviointi hankkeen näkökulmasta

Palveluohjausvalmennusten myötä Jyväskylän kaupungin perusturvan sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset osallistuivat ensimmäistä työantajan järjestämään yhteiskoulutukseen. Valmennuksen osallistujat omaksuivat asiakaslähtöisiä työskentelytapoja ja erilaisia palvelumuotoilun menetelmiä, kuten asiakasymmärrystä kerääviä menetelmiä, ideointia ja konseptointia sekä palvelun mallintamista.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa toi henkilöstölle uutta tietoa sote-palveluista ja laajensi osallistujien palveluverkoston. Palveluohjausverkostojen rakentuminen nähdään maakuntavalmistelussa erittäin tärkeänä, sillä se lisää kaikkien osapuolien asiantuntemusta, joka puolestaan näkyy asiakkaille parempana ja sujuvampana palveluna. Organisaation näkökulmasta palveluohjausverkostot tehostavat toiminnan organisointia, kehittävät toimintamalleja ja poistavat päällekkäistä työtä.

Kokeilun yhtenä tavoitteena oli palveluohjauksen toimintamallien ja välineiden kehittäminen ja suuntaaminen kohti maakunnallista palveluohjausmallia. Jatkossa palveluohjausvalmennukset tulisi laajentaa koskemaan koko Keski-Suomen maakuntaa ja sen eri toimijoita kuten Kelaa, yrityksiä ja järjestöjä. Asiakas- ja palveluohjauksen tulisi olla koko maakunnan kattava järjestelmä ja sen tulisi olla tasalaatuista eri kunnissa, eri palveluntuottajan sekä eri ammattilaisen toteuttamana. Asiakas- ja palveluohjauksen tulisi olla lisäksi tasavertaista ja puolueetonta, joten se tulisi järjestää siten, että kaikki palveluntuottajat ovat samanarvoisessa asemassa. Asiakas- ja palveluohjaukseen tulee kehittää sähköisiä järjestelmiä henkilöstön työn tueksi.

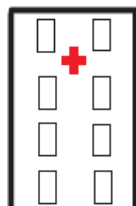
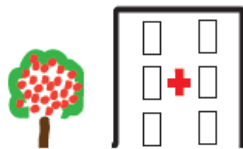
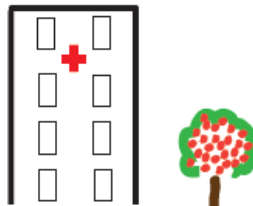
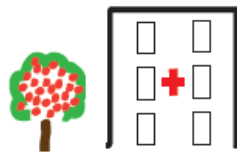
Kevään 2019 valmennukseen olisi tavoitteena saada osallistujia myös yksityisiltä palveluntuottajilta, joka osaltaan lisäisi integraatiota julkisen ja yksityisen tuotannon osalta. Lisäksi valinnanvapauskokeilun palvelukokonaisuuden ulkopuolelle jäävien palveluiden henkilöstö tulisi tutuiksi yksityisten sote-keskusten henkilöstön kanssa.

Valmennukseen sisältyvän kehittämistehtävän tekeminen antoi osallistujille konkreettisia ideoita palveluiden kehittämiseen ja asiakkaan roolin ymmärtämiseen. Kehittämistehtävät ovat tuoneet esille asiakas- ja palveluohjauksen muutostarpeita. Kehittämistehtäviä on tarkoitus hyödyntää myös maakuntavalmistelussa. Valmennusten myötä on noussut entistä vahvemmin esille se, että sähköisille työkaluille, esimerkiksi sote-keskusten palveluverkolle on suuri tarve. Valmennuksessa tehdyt mallinnukset voivat toimia sähköisten työkalujen prototyyppeinä.

Vuonna 2019 on tarkoitus järjestää Jyväskylän kaupungin perusturvan johtoryhmälle esittely palveluohjausvalmennusten sisällöstä ja valmennuksessa syntyneistä kehittämistöistä. Tällä tavoin eri työyhteisöt ja palvelut saadaan sitoutettua paremmin mukaan kehittämistyöhön.

## 5 Liitteet

### 5.1 Liite 1. Kutsu workshop -tilaisuuteen



# Tule

## **kommentoimaan sote-ammattilaisten kehittämissideoita!**

Torstaina 8.11. klo 13–15  
Jyväskylän kaupunginkirjaston  
Wolmarinsaliin (Vapaudenkatu  
39–41).

Tule tutustumaan Jyväskylän kaupungin  
sosiaali- ja terveyspalvelujen ammattilaisten  
palveluohjausvalmennuksessa syntyneisiin  
kehittämissihdotuksiin yhdessä  
henkilökunnan kanssa!

Aiheina ovat mm. eri yksiköiden välisen  
yhteistyön kehittäminen, kotihoidon  
ja palveluasumisen jatkohoitopaikan  
hakeminen sekä ensiapupotilaan  
hoitoprosessi.

Tilaisuus on avoin kaikille palveluista  
kiinnostuneille.

*Vapaa pääsy. Tervetuloa!*