

OSALLISUUS PIRKANMAAN HYVINVOINTIALUEEN MONIALAISISSA PALVELUPROSESSISSA

SAIJA KUJALA, TARJA KÄRKKÄINEN & MINNA SALONEN

Tutkimuksen taustat

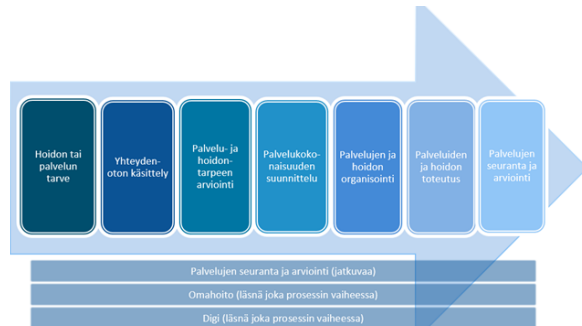
Osana sote-uudistusta toteutetaan Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusohjelmaa (2020-2023), jonka tarkoituksena on kehittää asukkaiden tarpeisiin vastaavia ja laaja-alaisia sosiaali- ja terveyspalveluja. Tarkoituksena on, että asiakas saa oikeita palveluita oikeaan aikaan ja sujuvasti. Ohjelman onnistumisen kannalta yhdeksi tärkeäksi kohderyhmäksi on nostettu paljon erilaisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja käyttävät asiakkaat, sillä eri tutkimusten mukaan arviolta 10 prosenttia väestöstä tuottaa jopa 80 prosenttia sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksista. Paljon eri palveluita käyttävien asiakkaiden palvelut ovat usein pirstaloituneita muun muassa sosiaali- ja terveyspalveluiden erilaisen lainsäädännön, erillisten tietojärjestelmien ja yhtenäisten toimintamallien puuttumisen vuoksi. Useita eri palveluja tarvitsevilla asiakkailla ei ole useinkaan riittävästi voimavaroja etsiä oikeita palveluja ja kaikki tämä johtaa siihen, etteivät asiakkaat koe saavansa tarvitsemaansa apua.

Asiakkaan osallisuus on viime vuosien aikana ollut mielenkiinnon ja kehittämisen kohteena. Osallisuutta voidaan pitää sateenvarjona ja yleiskäsitteenä erilai-



sille lähestymistavoille (kuva). Asiakkaan mukaan ottaminen mm. päätöksentekoon on nähty parantavan asiakkaiden sitoutumista ja motivaatiota omaan hoitoonsa. Tärkeänä osallisuuden toteutumisessa on ottaa asiakas mukaan päätöksentekoon ja antaa painoarvoa esim. asiakkaan omille kokemuksille ja tavoitteille sekä tarvittaessa myös läheisten näkemyksille.

Monialaisilla palveluilla tarkoitetaan useamman kuin yhden toimialan tai palveluryhmän palveluja. Palveluprosessilla taas tarkoitetaan yhteen tai useampiin tarpeisiin liittyvien palvelutapahtumien ja niihin sisältyvien tai liittyvien toimintojen suunnitelmallista sarjaa. Olennaisena osana monialaisessa palveluprosessissa on sosiaali- ja terveyspalveluiden onnistunut integraatio. Tämä opinnäytetyö on tehty yhteistyössä PirSOTE:n (Pirkanmaan tulevaisuuden sote-keskus) perusterveydenhuollon avovastaanottopalveluiden hankesalkun kanssa. Opinnäytetyön toteutus perustuu PirSOTE:n luomaan pirkanmaalaiseen, asiakaslähtöiseen monialaiseen palveluprosessiin (kuva alla).



Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymys

Tarkoitus:

- selvittää monialaisia sosiaali- ja terveyspalveluja käyttävien asiakkaiden osallisuuden vahvistamisen mahdollisuuksia monialaisessa palveluprosessissa.

Tavoite:

- tuottaa tietoa ja kehittämissideita osallisuuden vahvistamiseen monialaisessa palveluprosessissa.
- saatua tuloksia hyödynnetään Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakaslähtöisen, monialaisen palveluprosessin osallisuuden vahvistamisessa.

Tutkimuskysymys:

- Miten monialaisia sosiaali- ja terveyspalveluita käyttävät asiakkaat ja sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset vahvistaisivat asiakkaan osallisuutta monialaisessa palveluprosessissa?

Opinnäytetyön toteutus

Tutkimusmenetelmä

- laadullinen tutkimus, jonka aineiston keruun menetelmänä hyödynnettiin Learning Cafe -menetelmää
- Aineisto kerättiin kahdessa eri työpajassa, kahdella Pirkanmaan paikkakunnalla
- Työpajoihin osallistui yhteensä 18 henkilöä ja osallistujat edustivat sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaita että ammattilaisia

Työpajat (2kpl)

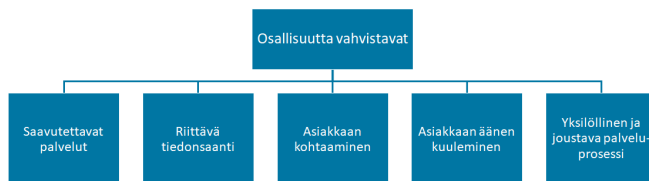
- osallistujat jaettiin pienryhmiin, joissa he kiersivät kolme eri pistettä
- Osallistujat vastasivat pisteillä annettuihin kysymyksiin ja jatkettaviin lauseisiin ensin kirjallisesti ja sitten pienryhmissä keskustellen
- Kirjalliset vastaukset kerättiin ja keskustelut nauhoitettiin

Aineiston analysointi

- Aineistot litteroitiin, jonka jälkeen se analysoitiin sisällönanalyysillä
 - lähestymistapa induktiivinen eli aineistolähtöinen
- Analysointitulokulun avulla saadusta aineistosta saatiin muodostettua viisi eri teemaa (tulokset)

Tulokset

Opinnäytetyön tuloksista muodostui viisi pääteemaa, joiden koettiin vahvistavan asiakkaan osallisuutta monialaisessa palveluprosessissa. Tulosten perusteella asiakkaan osallisuuden toteutuminen edellyttää palveluiden saavutettavuutta, jolla tarkoitetaan mm. palveluiden monimuotoisuutta ja -kanavaisuutta sekä yhden-vertaisia ja tasa-arvoisia palveluita. Riittävän ja ymmärrettävän tiedon saanti palveluista ja niiden kriteereistä mahdollistaa asiakkaan vaikuttamisen omiin asioihin ja palveluihin. Tietojen läpinäkyvyys mm. odotusajoista lisää asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa omaan palveluunsa. Asiakkaan vastavuoroinen kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen mahdollistavat osallisuuden kokemuksen



muodostumisen. Kohtaamisen onnistumisessa oleellisia asioita ovat kiireettömyys ja rauhallinen ympäristö. Asiakkaan äänen kuuleminen nostettiin esiin osallisuutta vahvistavana tekijänä ja sen onnistumiseksi asiakkaan tulee tietää omat oikeutensa ja hänelle pitää antaa mahdollisuus vaikuttaa sekä toimia aktiivisena jäsenenä omassa palveluprosessissaan sekä muilla osallisuuden tasoilla. Monialaisia palveluja käyttävän asiakkaan palveluprosessin tulisi olla yksilöllinen ja joustavasti muokattavissa, sillä onialaisia palveluita tarvitsevilla asiakkailla palveluprosessit ovat usein pitkiä, palvelujen tarve on jatkuvaa tai toistuvaa ja palvelu monen eri toimijan tuottamaa.

Johtopäätökset

Monialaisen palveluprosessin aikana on tärkeää kiinnittää huomioita seitsemään eri asiaan, jotka vahvistavat asiakkaan osallisuutta. Nämä asiat ovat: asiakkaan kohtaaminen, saavutettavuus, selkeä ja ymmärrettävä tieto, läpinäkyvyys, asiakkaan äänen kuuleminen, palveluprosessin joustavuus ja muutoksen mahdollisuus sekä läheisten, tukihenkilöiden ja kokemusasiantuntijoiden mukaan ottaminen ja huomiointi. Lisäksi on tiettyjä asioita, jotka pitää erityisesti ottaa huomioon monialaisen palveluprosessin eri vaiheissa (kuva alla).



Pohdinta ja jatkotutkimus- ja kehittämisaiheet

Tulosten perusteella monialaisessa palveluprosessissa tarvitaan toiminta-tapojen kehittämistä ja muutosta, jotta asiakkaiden osallisuus voi vahvistua. Sote-palveluiden johdolla ja ammattilailla on suuri vastuu siinä, kuinka he mahdollistavat osallisuuden toteutumisen. Osallisuuden käsitettä tulisi myös tehdä tunnetummaksi, jotta jokainen sote-ammattilainen tietää mitä osallisuus tarkoittaa ja kuinka asiakkaan osallisuutta tuetaan.

Tulevaisuudessa tulisi tarkentaa monialaisen palveluprosessin seuranta- ja arviointivaihetta yhteiskehittämisen keinoin. Lisäksi olisi hyvä tutkia syvemmin osallisuutta ja sen toteutumista monialaisen palveluprosessin eri vaiheissa, osallisuuden ja palveluiden vaikutavuuden yhteyttä ja sote-ammattilaisten ajatuksia ja asenteita yhteiskehittämisestä.