



Ihmiskeskeiset palvelupolut Huittisissa ja Satakunnassa

Johdon yhteenveto: Kuvaus syksyn 2022 kehittämistyöstä ja etenemissuunnitelma hyvinvointialueiden yhdyspintatyöhön
Huittisten kaupunki, Satakunta ja Synesis Oy



1. Ongelma?

Lähtötilanne: Yhteiseen hyvinvointityöhön tarvitaan selkeytystä

- Kunnan ja hyvinvointialueen työntekijät ovat tunnistaneet arjesta tilanteita, joissa tarvitaan ”toisen näkemystä” (monialainen työskentely).
- Alueella on tehty aikaisemmin perinteisiä perinteisiä prosessikuvauksia: nämä kuvaukset eivät ole aktiivisessa käytössä ja eivät tarjoa arkeen riittävän selkeitä ohjeita siitä, kuinka tulisi toimia.
- Nykytilanteessa on myös toimivia käytänteitä (esim. lapsiperheteriimi), mutta on pelko että ne unohtuvat soteuudistuksessa. Henkilöriippuvuutta halutaan vähentää.
- Arki on kiireistä ja kehittämistyölle on hyvin rajallisesti aikaa.
- On tunnistettu tarve “Yhteisölliselle ajattelulle ja tiimiytymisen edistämiselle”.

Miksi palvelupolkujen uskotaan tuovan apua tilanteeseen?

- Tavoitteen saavuttamiseksi päätettiin työstää 2 konkreettista palvelupolkua arjen kokemuksiin pohjautuen: alle kouluikäinen ja kouluikäinen lapsi.
- Ajatus on, että esimerkit taitavasti kuvaamalla pääsemme laajemmin kiinni niiden psykososiaalisten ongelmien ytimeen, minkä äärellä eri lasten ja perheiden kanssa työskentelevät ammattilaiset tekevät töitä.
- Pidemmän aikajänteen tavoite on löytää yhteinen toiminnan malli “yhteisöllinen ja tiimiytymistä tukeva toimintakulttuuri”, joka tuo kestäviä ratkaisuja kuntaan ja hyvinvointialueen yhdyspinnoille.

Mitä aikaisemmista palvelupoluista on opittu?

- Ihmisen elämä ei etene lineaarisesti. Sen takia ei ole viisasta kuvata sitä vasemmalta oikealle etenevien prosessikaavioiden tavoin.
- Kuntalaiset ovat monen organisaation “asiakkaita” samaan aikaan. Auttaminen tulee sovittaa ihmisen arkeen, huomioiden että he asioivat myös muiden organisaatioiden kanssa.
- Ihmisten tilanteet ovat omanlaisia. Tämän takia ei kannata kirjoittaa “yksiselitteistä ohjetta” kuhunkin tilanteeseen. Voimme kuitenkin oppia vastaavista tilanteista.
- Oletamme usein, että nopein ratkaisu on paras vaihtoehto koska se säästää työntekijän ja asiakkaan aikaa. Liian nopeilla ratkaisuilla asiat jäävät kuitenkin selvittämättä ja samoihin ongelmiin palataan kerta toisen jälkeen.

→ Tarvitsemme ihmiskeskeisen tavan kuvata, lukea ja johtaa palvelupolkuja



2. Ratkaisu?

Mitä syksyllä 2022 saatiin aikaan?

Periaatteet ihmiskeskeisen palvelupolun muotoiluun

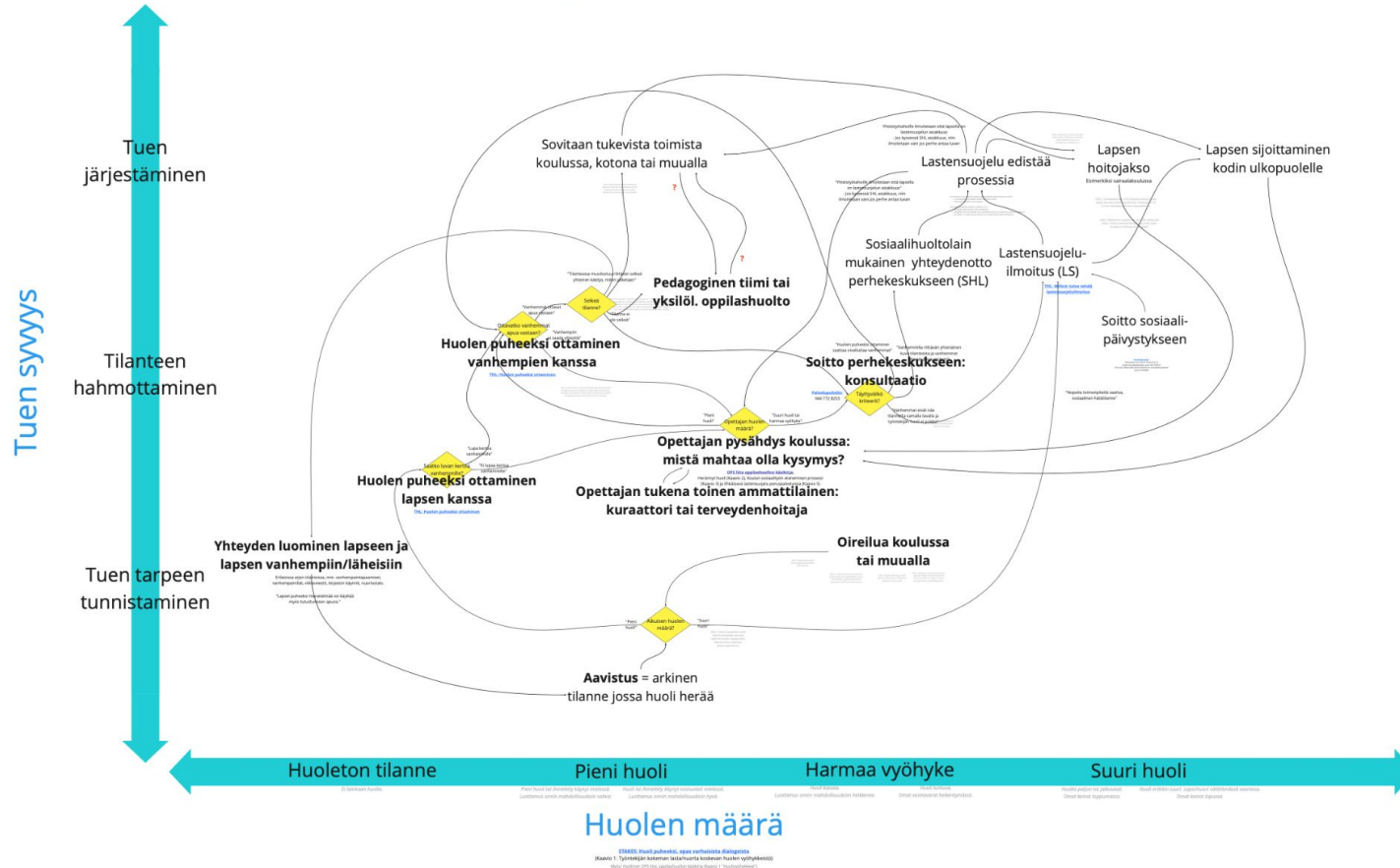
Lean

+ systeemisyy
epäselvissä tilanteissa*

- Asiakkaan odotusajan (hukka) minimointi.
- Tilanteen hahmotukselle varataan aikaa (hukan optimointi).
- Ymmärrystä lisätään kysymysten ja kokeilujen avulla (tutkitaan, nopean diagnoosin sijaan).
- Ihmisellä itsellä ja lähipiirillä on keskeinen rooli ratkaisuisissa (ongelmat ovat vain harvoin yksilön ongelmia).

*) Kun syy-seuraussuhteet ovat tilanteessa epäselviä, parhaat käytännöt eivät ole soveltuvia sellaisenaan. Sovelletaan tällöin oppeja kompleksisista tilanteista.

Ihmiskeskeinen palvelupolku: alakouluikäinen lapsi



Ihmiskeskeinen palvelupolku: alakouluikäinen lapsi

Palvelupolku: Alakouluikäinen lapsi

Vanhempien kanssa vaihe 1: Huolen puheeksi ottaminen

Miten tähän tilanteeseen on tultu?

- Aikuinen on ottanut huolen puheeksi lapsen kanssa. Huoli ei ole poistunut.
- Koulun opettaja on huolestunut lapsesta ja kokee että huoli on otettava puheeksi lapsen vanhempien kanssa.

Mikä tässä tilanteessa voi auttaa?

(Huolestuneen aikuisen ja lapsen vanhemman keskustelu)

- **Ennen keskustelua***: Mieti mikä sinua huolestuttaa lapsen käytöksessä? Millaisia pärjäävyyden voimavaroja lapsella on? Miten sanoit tilanteen vanhemmille, mitä reaktioita puheeksi ottamisesta voi seurata? Mitä apuja voit tarjota lapselle/perheelle tilanteeseen? Miten vanhemman roolia ja pärjäämistä tuetaan?
- **Keskustelussa**: Puhukaa lasta koskevasta huolesta, toistanne arvostavasti. Pyrkikää kartoittamaan tilannetta, liian nopeita johtopäätöksiä välttäen. Jos keskustelu kärjistyy, pitäkää mielessä huoli lapsesta ja halu auttaa.





3. Seuraavat askeleet?

Miten tehty kehittämistyö juurtuu arkeen?

Periaatteet ihmiskeskeisen palvelupolun juurruttamisen

Lean

+ systeemisyys
epäselvissä tilanteissa

+ systeemin muutos

- Asiakkaan odotusajan (hukka) minimointi.
- Tilanteen hahmotukselle varataan aikaa (hukan optimointi).
- Ymmärrystä lisätään kysymysten ja kokeilujen avulla (diagnoosin sijaan tutkitaan).
- Ihmisellä itsellä ja lähipiirillä on keskeinen rooli ratkaisuissa (ongelmat ovat vain harvoin yksilön ongelmia).
- Opitaan säännöllisellä palvelupolkujen yhteisellä tulkinnalla uutta yhteistä toimintatapaa.
- Hyödynnetään nykyisestä palvelujärjestelmästä toimivat asiat. Muutetaan niitä kohtia mitkä eivät toimi.
- Johtajilla on keskeinen rooli muutoksessa: mukana oppijana, työntekijöiden tukeminen ja palvelujärjestelmän rakenteiden muutos, askel kerrallaan.

Seuraavat askeleet: loppuvuosi 2022 ja vuosi 2023

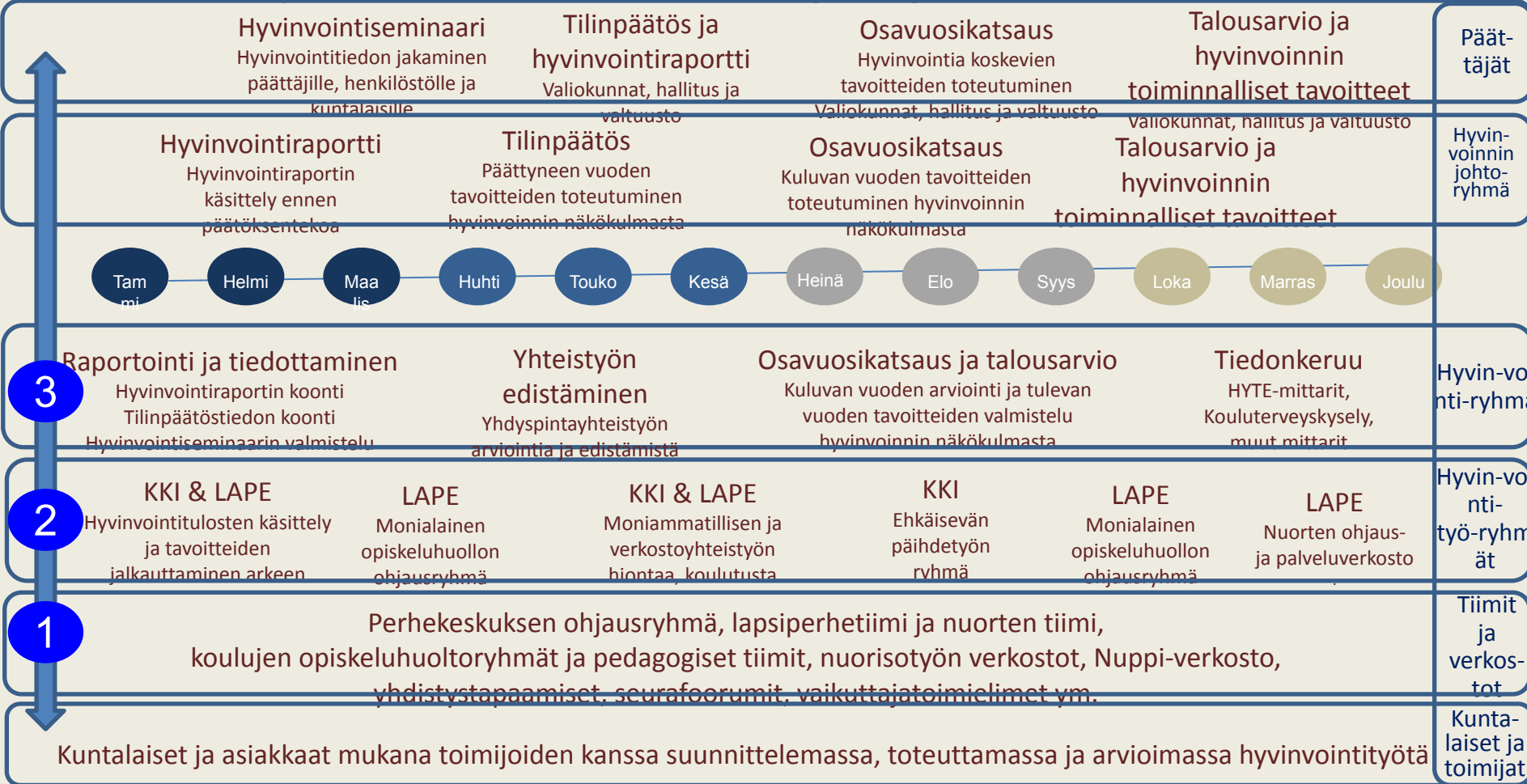
Opitaan säännöllisellä palvelupolkujen yhteisellä tulkinnalla uutta yhteistä toimintatapaa:

- 1 Tiimit ja verkostot:** “Miten arjen työssä on toimittu ja miten se näkyy palvelupolulla? Mitä tehtiin toisin, mitä siitä seurasi?”
- 2 Hyvinvointityöryhmät:** “Millaisia vaikutuksia ja vaikutusketjuja työtavan muutoksilla on ollut lasten ja perheiden hyvinvointiin?”
- 3 Hyvinvointiryhmä:** “Miten palvelupoluilla tehty muutos vaikuttaa ihmisten hyvinvointiin ja millaisina muutoksina tämä näkyy palvelujärjestelmän kustannuksissa?”

→ Edellyttää tukea ylemmältä johdolta:

- Vuosikellon yhteensovitus Huittisissa ja Satakunnan yhdyspinnoilla (hva:een kanssa): miten oleellinen tieto kulkee kokouksesta toiseen?
- Tuki kokousten puheenjohtajille: miten palvelupolku valmistellaan luontevaksi osaksi normaalia kokousagenda ja miten yhteistä uutta ymmärrystä luovaa keskustelua (dialogi) fasilitoidaan?
- Miten käynnissä olevat koulutukset tukevat “yhteisöllistä ajattelua ja tiimiytymistä”?

Hyvinvoinnin toimijat ja vuosikello





Ihmiskeskeiset palvelupolut ovat systeemin muutos, siksi on tärkeä tarkastella myös kokonaisuutta

“Before you disturb the system in any way, watch how it behaves. If it’s a piece of music or a whitewater rapid or a fluctuation in a commodity price, study its beat. If it’s a social system, watch it work. Learn its history. Ask people who’ve been around a long time to tell you what has happened. If possible, find or make a time graph of actual data from the system. Peoples’ memories are not always reliable when it comes to timing.” - Donella Meadows