



Kuntoutuksen asiakasyhteistyö ryhmän haasteet paikallistasolla

Kirjallisuusseminaari I, Elämänvaiheiden murrokset ja sosiaaliset ongelmat sosiaalityön kohteena

Lapin Yliopisto

Anu Karjalainen



Lakisääteinen kuntoutuksen asiakasyhteistyö

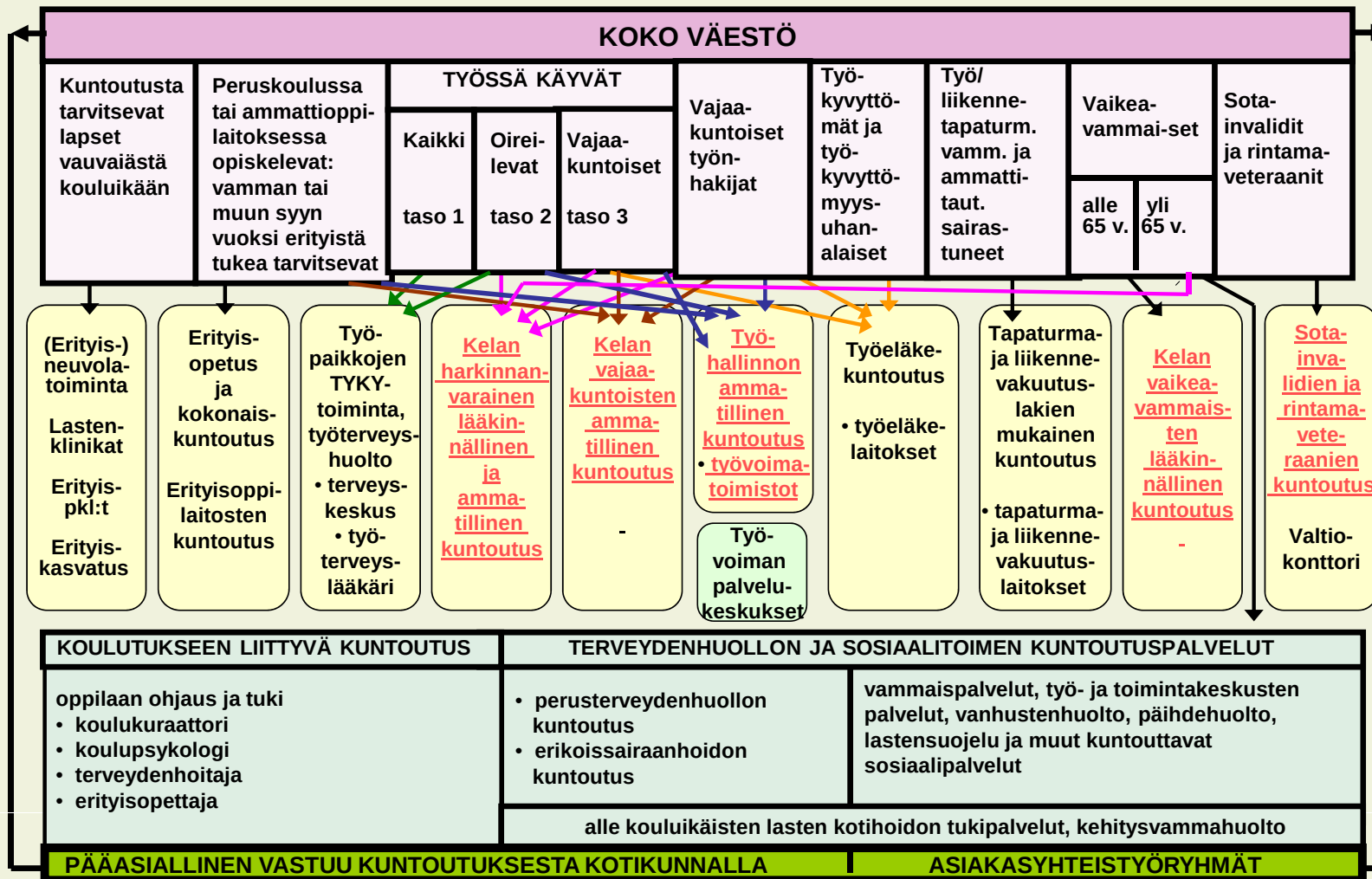
Kuntoutusta järjestävien tahojen yhteistyön lisäämiseksi.

Kuntoutujan avuksi saamaan tarvitsemansa kuntoutuspalvelut.

Yhteistyövelvoite kolmella tasolla, valtakunnallinen, alueellinen ja paikallinen

Kuntoutuksen kenttä

KAAVIOKUVA SUOMALAISESTA KUNTOUTUSJÄRJESTELMÄSTÄ



Lähde: Järvikoski, STM:n monisteita 98:24, muokannut Eeva Leino 2005



Lain mukaiset tehtävät paikallistasolla

- ❖ Kunnan nimettävä ja tiedotettava olemassaolosta
- ❖ Sosiaali- ja terveydenhuolto, opetus- ja työvoimaviranomainen ja Kela(+ muut tarpeelliset yhteisöt), jakaantuminen jaostoihin sallittua
- ❖ yleisiin tehtäviin kuuluu viranomaisten ja muiden yhteisöjen yhteistyömuotojen kehittäminen paikallisesti
- ❖ kuntoutuksen järjestämistä koskevien yhteisten asioiden käsittely
- ❖ yksittäisen asiakkaan kuntoutusratkaisujen etsiminen ja arviointi
- ❖ tarvittaessa apuna kuntoutussuunnitelman laatimisessa



Kuntoutujan oikeudet laissa

- ❖ oikeus saada asiansa käsittelyyn viipymättä
- ❖ saada kuntoutukseen perehtynyt yhteyshenkilö
- ❖ osallistumisoikeus ja oikeus tulla kuulluksi
- ❖ saada selvitys kuntoutuksen vaihtoehtoista
- ❖ yksilölliset tarpeet tulisi huomioida asian käsittelyssä



Asiakkaat

Pääosin työikäisiä

Monenlaisista ongelmista kärsiviä, moniasiakkuus

Mielenterveyden ongelmat

Työttömyys

Päihteiden käyttö

Hylätyt eläkepää tökset -> ”liian sairas töihin, liian terve eläkkeelle”

Uutena ryhmänä nuoret, syrjäytymisen uhan alla, kouluvaikeudet, työttömyys



Haasteita kohtaamisessa kirjallisuuden pohjalta

Haastattelututkimuksissa esiin tullutta:

Palaute ollut kriittistäkin

- ❖ Kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen liittyen
- ❖ Kokemus, ettei kuunnella tai mielipiteillä ei ole merkitystä
- ❖ Sellainen asiakaskeskeisyys, jossa asiakas jää yksin ajamaan asiaansa (työntekijät välttävät ottamasta kantaa)
- ❖ Ryhmässä ratkaistiin asiakkuutta ja keskinäistä yhteistyötä koskevia kysymyksiä, ei asiakkaan elämäntilannetta
- ❖ Asiakkaat toivoivat avointa ja kunnioittavaa keskustelua ja molemminpuolista luottamusta. Halusivat kuulla asiantuntijoiden näkemyksiä ja keskustella omasta tilanteestaan. --> kumppanuutta ja dialogisuutta vuorovaikutuksessa

Lähteet:

- Aalto, Anna-Mari & Rissanen Pekka 2003: Kannattaako kuntoutus? Asiantuntijakatsaus eräiden kuntoutusmuotojen vaikuttavuudesta. Stakes. Saarijärvi.
- Girsén, Mervi 2005: Kuntoutuksen asiakaspalvelun yhteistyö. Solmut auki vuorovaikutteisella työn kehittämisellä. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja B Raportteja 25. Helsinki.
- Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina 2010: Kuntoutuksen perusteet. 5. Uudistettu painos WSOYPro OY. Helsinki.
- Karjalainen, Vappu 1996: Verkoston lupaus. Tutkimus aikuisasiakkaan palveluverkoston rakentumisesta. Stakes. Jyväskylä.
- Kokko, Riitta-Liisa 2003: Asiakas kuntoutuksen yhteistyöryhmässä. Institutionaalisen kohtaamisen jännitteitä. Kuntoutussäätiö. Helsinki
- Kokko, Riitta-Liisa 2011: Kohtaamisia ja ohituksia kuntoutujan elämäntilanteen tienristeyksessä. Teoksessa Karjalainen, Vappu & Vilkkumaa Ilpo (toim.): Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. Bookwell Oy, Jyväskylä 163-173
- Koski, Jarmo 1999: Yleiset asiat yhdistävät. Teoksessa Saikku Peppi & Vappu Karjalainen (toim.): Vuoropuhelun aika. Kirjoituksia kuntoutuksen kehittyvästä asiakasyhteistyöstä. Stakes. Jyväskylä.
- Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 13.6.2003/497
- Saikku, Peppi 2007: Asiakasyhteistyötä uudella lailla? Kuntoutuksen asiakasyhteistyön arviointia. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.
- Saikku, Peppi & Karjalainen, Vappu 2007: Kohtaamisen muuttuva haaste. Pitkittäistarkastelu kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä.