

OMATYÖNTEKIJYYS



OMATYÖNTEKIJYYS /
ASIAKASLÄHTÖISYYS

VAMMAISPALVELUISSA

- ▶ Vammaispalveluissa asiakkuudet ovat pitkiä, joskus elinikäisiä ja usein asiakkuuden aikana asiakkaiden palvelujen tarve voi vaihdella esimerkiksi elämäntilanteesta tai olosuhteiden/toimintakyvyn muutoksista johtuen. Asiakkaiden kanssa työskentely on eri tyyppistä kuin joissakin muissa palvelutehtävissä.
- ▶ Asiakkaat hakevat yleensä palveluja hakemuksella, jolloin senhetkinen palvelutarve arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Usein aktiivinen asiakkuus ja yhteydenpito asiakkaan kanssa vaihtelee asiakkuuden aikana. Osa asiakkaista on aktiivisessa asiakkuudessa ja toisaalta taas asiakkuudessa on asiakkaita, jotka tulevat autetuksi jollain yksittäisellä palvelulla.
- ▶ Kaikille asiakkaille ei ole välttämättä tarkoituksenmukaista nimetä omatyöntekijää. Esimerkiksi asiakas, jolle on myönnetty vain kuljetuspalvelu tai jokin muu yksittäinen palvelu. Vammaispalvelujen aluejaon mukaisesti ja huomioiden erityisen tuen tarpeen asiakkaat, asiakkaan asioita hoitaa joko sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja ja omatyöntekijä nimetään niille asiakkaille, kenelle se on tarpeellista.

- ▶ **Kenelle omatyöntekijä nimetään vammaispalveluissa tällä hetkellä:**
- ▶ **Erityistä tukea tarvitseville asiakkaille (omatyöntekijänä sosiaalityöntekijä):** Asiakkaat, jotka eivät osaa tai pysty hakemaan palveluita tai hakeutumaan palveluihin. Asiakkaat, joiden palveluiden yhteensovittaminen vaatii monialaista yhteistyötä ja asiakkailla voi olla laajoja palvelukokonaisuuksia eri palvelutehtävissä. Lapsiasiakkaat, joilla on laaja-alaista palvelutarvetta eri palveluista. Asiakkaat, joille ei tunnu löytyvän oikeaa palvelua mistään palvelutehtävästä.
- ▶ **Asiakaslähtöisesti ajatellen asiakkaille, joilla on olemassa jokin tarve omatyöntekijän nimeämiseen.** Esimerkiksi omaishoidon tuen asiakkaat, kehitysvammaiset asiakkaat, jotka eivät itse kykene hakemaan tarvitsemiaan palveluita tai toimimaan verkostojensa kanssa yhdessä ilman omatyöntekijää. Lisäksi esimerkiksi asiakkaan pitkäaikainen asiakkuus ja työntekijä, joka tuntee asiakkaan ja asiakkaan palvelukokonaisuuden hyvin tai asiakkaan kannalta voidaan ajatella omatyöntekijän nimeämisen olevan tarpeellista sen hetkessä elämäntilanteessa
- ▶ **Asiakaslähtöisyyden näkökulmasta asiakkaan kannalta on tärkeintä, että hän tietää jos hänelle on nimetty omatyöntekijä tai muussa tapauksessa asiakas tietää keneen voi olla yhteydessä eli kuka on hänen alueensa työntekijä vammaispalveluasioissa ja mitä kautta hän voi saada yhteyden työntekijään (Polku). Mahdollisuuksien mukaan tarvittaessa asiakkuuden siirto vanhalta työntekijältä uudelle tulisi toteuttaa saattaen vaihtaen.**

OMATYÖNTEKIJÄ VOIDAAN NIMETÄ TARVITTAESSA ERI VAIHEISSA ASIAKKAAN PALVELUPOLKUA: (HAKEMUS, PALVELUTARPEEN ARVIOINTI, PALVELUSUUNNITTELU), KOSKA OLOSUHTEET, PALVELUTARVE JA ELÄMÄNTILANNE SEKÄ KYKY HAKEUTUA PALVELUIHIN VOI VAIHDELLA. TAVOITTEENA TULISI OLLA OMATYÖNTEKIJÄN PYSYVYYS.

Pohdintaa omatyöntekijyydestä vammaispalveluissa nyt ja tulevaisuudessa:

- Aikaisemminkin on ollut "omatyöntekijä" vammaispalveluissa – se on ollut asiakkaan asioita hoitava työntekijä, joka yleensä määräytynyt aluejaon mukaisesti. Erityistä tukea tarvitsevilla asiakkailla omatyöntekijä on sosiaalityöntekijä.
- Pohdituttanut se, että mikäli vammaispalveluista on nimetty asiakkaalle omatyöntekijä SosiaaliEfficiaan, sen ei pitäisi vaikuttaa asiakkaan palveluiden saamiseen muista palvelutehtävistä.
- Omatyöntekijän vaihtumista asiakkaiden muuttaessa alueelta toiselle tai työntekijän vaihtaessa aluetta, pohditaan vielä sisäisesti asiakasohjauksessa.
- Vammaispalveluissa omatyöntekijän nimeämistä mietitään asiakkaan tarpeiden kautta yksilöllisesti.
- Asiakkaan kannalta tärkeintä on, että asiakkaalla on tieto, keneen hän voi olla yhteydessä vammaispalveluihin liittyvissä asioissa.
- Tulevaisuudessa omatyöntekijyyttä on vielä mahdollista arvioida osana asiakastyötä ja asiakaslähtöistä tapaa toimia asiakkaan kanssa.