

Henkilökohtaisen avun resurssikeskuksen toimintamalli

17.11.2010

Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelman sosionomi (AMK)

opinnäytetyö

Nina Nikurautio

SISÄLLYS

1. JOHDANTO.....	3
2. TAUSTAA.....	4
3. TOIMINTAMALLIN SUUNNITELMA JA TYÖNTEKIJÄN TOIMENKUVAAUS.....	5
4. HENKILÖKOHTAISEN AVUN RESURSSIKESKUKSEN LAAJUUS.....	7
5. HENKILÖKOHTAISEN AVUN RESURSSIKESKUKSEN KOHDERYHMÄT JA HYÖDYNAAJAT.....	8
6. HENKILÖKOHTAISEN AVUN RESURSSIKESKUKSEN TOIMIJAT, ROOLIT JA TYÖNJAKO.....	10
7. HENKILÖKOHTAISEN AVUN RESURSSIKESKUKSEN TOIMINTASUUNNITELMA VUODELLE 2011.....	12
LIITTEET.....	15
Kuvio 1. Henkilökohtaisen avun resurssikeskuksen toimijat.....	15
Kuvio 2. Henkilökohtaisen avun resurssikeskuksen kohderyhmät ja hyödynsaajat.....	16
Kuvio 3. Henkilökohtaisen avun resurssikeskuksen toimintasuunnitelman kuvaus.....	17

1. JOHDANTO

Tämä henkilökohtaisen avun resurssikeskuksen toimintamalli on Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun sosiaalialan (sosionomi AMK) koulutusohjelman vammaistyön ja kuntoutuksen opinnäytetyö. Mallinnus on tehty käyttämällä hyväksi vuosina 2009 – 2010 sosionomiopiskelijoiden tekemää kyselytutkimusta Länsi-Pohjan alueen kuntien henkilökohtaisen avun toimijoille.

Länsi-Pohjan alueelta puuttuu tällä hetkellä taho, joka koordinoisi henkilökohtaisen avun palveluja. Henkilökohtainen apu on yksi VASPA -hankkeen kehittämiskohteista. VASPA eli vammaispalveluiden kehittäminen Länsi-Pohjassa – hankkeen tarkoituksena on luoda julkisten palvelutuottajien, järjestöjen ja hoiva-alan yritysten yhteistyönä vammaispalveluiden verkostomainen asiantuntijayksikkö Länsi-Pohjan resurssikeskuksena.

Henkilökohtaisen avun resurssikeskuksen toimintamalli pitää sisällään kuvauksen keskuksen toimijoista, keskuksen kohderyhmistä ja hyödynsaajista sekä työntekijän toimenkuvauksen. Toimintasuunnitelman malli kuvaa tarvetta erityisesti henkilökohtaisen avun palveluiden vahvistamiseen seutukunnassa toimijoiden yhteistyön, verkostoitumisen ja kumppanuuden kautta.

*Henkilökohtainen apu
on yksi VASPA –
hankkeen
kehittämiskohteista.*

2. TAUSTAA

Henkilökohtaista avustajajärjestelmää kehitetään sille nimetyssä asiantuntijaryhmässä HAPU- tiimissä. HAPU- tiimi koostuu (vuosina 2009 – 2010) henkilökohtaisen avun työnantajasta, henkilökohtaisesta avustajasta, järjestöjen edustajista (Kynnys ry, Kemin seudun Reuma ry, Tornion Invalidit ry), Järjestökeskus Majakan edustajasta, Länsi-Pohjan Sairaanhoidopiirin kuntayhtymän edustajasta (Keropudas), Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun edustajasta ja opiskelijasta.

Länsi-Pohjan alueelle suunnitteilla oleva henkilökohtaisen avun resurssikeskus ei ole ainoa laatuaan. Suomessa toimii jo useita henkilökohtaisen avun keskuksia: Keski-Suomen henkilökohtaisen avun keskus, Vaasan seudun avustajakeskus, Lounais-Suomen Avustajakeskus ja Kaakkois-Suomen henkilökohtaisen avun keskus sekä pääkaupunkiseudulla toimiva Helsingin Invalidien Yhdistys ry, joka välittää henkilökohtaisia avustajia vaikeavammaisille henkilöille.

Länsi-Pohjan kuntien tilanne ei ole suoraan verrattavissa muihin, sillä pohjoisessa asukkaita ja myös henkilökohtaisen avun asiakkaita on suhteessa muuta maata vähemmän. Pitkät välimatkat tuovat oman hankaluutensa käytännön työhön. Kaikkea asiakaspalvelua ei voida hoitaa ilman henkilökohtaisia tapaamisia. Esimerkiksi juuri näistä syistä Länsi-Pohjan alueelle ei ole suoraan siirrettävissä valmis avustajakeskuksen konsepti jostain muualta. Meidän pohjoisen ihmisten on pyrittävä vastaamaan pohjoisen ihmisten tarpeisiin.

*HAPU-tiimi on
vuodesta 2008 alkaen
toiminut
henkilökohtaisen avun
järjestelmän
kehittämiseksi Länsi-
Pohjan alueella.*

3. TOIMINTAMALLIN SUUNNITELMA JA TYÖNTEKIJÄN TOIMENKUVAUS

Henkilökohtaisen avun keskuksen koordinaatiota ja kehittämistä varten perustetaan yksi toimipiste, joka sijaitsee Kemissä Järjestökeskus Majakan tiloissa. Siellä sijaitsee henkilökohtaisen avun palveluiden välitys ja tietopankki henkilökohtaisesta avusta. Sieltä myös johdetaan ja koordinoidaan toimintaa.

Toimiakseen keskus tarvitsee yhden asiantuntevan työntekijän, joka saa käyttöönsä Invalidiliiton Avustajaportti.fi -järjestelmän. Järjestelmän käyttöön koulutetaan Tampereella ja se on maksuton vuoden 2011 loppuun saakka. Avustajaportti.fi on täysin uudenlainen vaikeavammaisten henkilöiden henkilökohtaisten avustajien välityspalvelu Internetissä, jonka avulla voidaan hoitaa kattavasti kaikki työnantajan ja työntekijän tarvitsemat palvelut. Palvelu saattaa yhteen avustajaa tarvitsevat ja avustamista tarjoavat henkilöt. Avustajaportin kautta uuden avustajan tai työpaikan löytää helposti ja turvallisesti. Kaikilla järjestelmän käyttäjillä on omat henkilökohtaiset tunnukset asiointia varten. Palvelun käyttäminen edellyttää henkilökohtaisen käyttäjäsovimuksen laatimista henkilökohtaisen avun resurssikeskuksen kanssa. Keskuksen työntekijä neuvoo ja tukee avustajaportin käytössä ja ylläpitää sitä. Avustajaporttiin avustaja voi laatia työnhakuilmoituksen ja tällä tavalla markkinoida omaa osaamistaan sekä hakea avoimia henkilökohtaisen avustajan työpaikkoja.

Oman haasteensa järjestelmän käyttöön otolle tuo Länsi-Pohjan alueen henkilökohtaisen avun työnantajien pieni määrä. Alueella ei ole saavutettavissa noin sadan työnantajan määrä, joka olisi suositeltava vähimmäismäärä järjestelmän käytössä.

Henkilökohtaisen avun keskuksessa työskentelevän henkilön tehtävänä on koordinoida ja organisoida toimintaa, ohjata ja tukea palveluiden piiriin hakeutuvia henkilöitä sekä pitää yllä ja luoda yhteyksiä kuntiin, järjestöihin, yrityksiin, niiden työntekijöihin ja muihin ammattilaisiin. Tehtävä on vaativa ja tarvitaan asiantunteva perehdytys työntekijälle. Erityisen tärkeää on kuntien työntekijöiden ja HAPU-tiimin kautta tuleva tieto keskuksen työntekijälle.

Vammaispalvelulain muutoksen jälkeen suoritetun kyselytutkimuksen perusteella suurin yksittäinen kehittämisen alue on sijaisten ja osa-aikaisten avustajien hankkiminen. Muita kehittämisen alueita ovat työnantajapalvelut, työnantajien ja avustajien neuvonta, työnohjaus ja vertaistuki. Tällä hetkellä henkilökohtaisilla avustajilla ei ole mahdollisuutta työnohjaukseen kuormittavasta työstä huolimatta. Kunnissa on tarvetta neuvonnan lisäämiselle varsinkin siinä vaiheessa, kun uusi asiakas saa myönteisen avustajapäätöksen ja tarvitsee tietoa siitä miten hänen tulee seuraavaksi toimia.

Vuoden 2011 alussa laaditaan Länsi-Pohjan kuntien yhteinen henkilökohtaisen avun opas. Opas sisältää perustiedon henkilökohtaisen avun järjestelmästä sekä vaihtuvat kuntasivut, jolloin se palvelee kaikkia kuntia yksilöllisesti. Opasta jaetaan kunnissa henkilökohtaisen avun asiakkaille ja henkilökohtaisille avustajille. Keskuksen työntekijälle se toimii myös eräänlaisena käsikirjana henkilökohtaisesta avusta, jonka avulla työntekijä neuvoo ja ohjaa uusia tai muuten neuvoja tarvitsevia työnantajia ja henkilökohtaisia avustajia.

*Länsi-Pohjan alueelle
laaditaan
henkilökohtaisen avun
opas.*

4. HENKILÖKOHTAISEN AVUN RESURSSIKESKUKSEN LAAJUUS

Henkilökohtaisen avun resurssikeskuksen seudullisessa toimintamallissa on nähtävissä kaksi mahdollista kehittämissuuntaa. Toinen muoto toimisi pelkästään henkilökohtaisen avun palveluita tuottaen ja palvelut tuottaisivat pääsääntöisesti järjestöt itse. Esimerkkinä Kynnys ry:n POMOKlubi, joka kouluttaa henkilökohtaisen avun työnantajia. Tässä tapauksessa keskuksen tarvittavan työntekijän palkkaaminen olisi järjestöjen oma tehtävä tai hoidettavissa resurssien mukaan vapaaehtoisella työllä. Työntekijä voisi toimia rahoituksesta riippuen myös osa-aikaisena.

Alueellisen keskuksen olisi tulevaisuudessa mahdollista toimia myös laajemmassa mittakaavassa, jolloin mukana voisi olla esimerkiksi lasten, vammaisten ja vanhuksien tilapäishoitopalveluita tuottava, välittävä ja koordinoiva keskus. Omaishoitajien uupumus on yksi merkittävä kuntien taloutta rasittava seikka, puhumattakaan asian inhimillisestä näkökohdasta. Erilaisten palveluiden tuottaminen heille olisi yksi suuntalinja keskuksessa. Erityistä tukea tarvitsevat yhä useammat lapsiperheet. Koteihin vietävä perhetyö on vähentynyt jo 1990-luvulta lähtien ja lapsiperheet ovat köyhtyneet. Moniongelmaiset perheet tarvitsevat tukea ja palveluita myös kolmannelta sektorilta tuotettuna. Vammaisten henkilöiden perheet ovat usein jaksamisensa rajoilla, ja myös heille kolmas sektori olisi potentiaalinen avun tuoja, esimerkiksi lomituspalveluita välittävänä keskuksena. Laajempi keskus työllistäisi yhden henkilön kokoaikaisesti.

Länsi-Pohjan alueella toimivan henkilökohtaisen avun resurssikeskuksen olisi mahdollista laajentua koko Lapin kattavaksi monipuolisia palveluja tuottavaksi, tarjoavaksi ja välittäväksi keskuksiksi.

5. HENKILÖKOHTAISEN AVUN RESURSSIKESKUKSEN KOHDERYHMÄT JA HYÖDYNSAAJAT

Ensisijaisena kohderyhmänä ovat Kemi-Tornion seutukunnassa asuvat vammaiset työnantajat, jotka käyttävät henkilökohtaisen avun palveluita ja alueella työskentelevät henkilökohtaiset avustajat tai sellaisiksi aikovat henkilöt sekä vammaisjärjestöt. Hyödynsääjinä ovat avun tarvisijat ja mukana olevat yhteistyötahot.

Hyödyt asiakkaille, vammaisille työnantajille:

- kysyntä ja tarjonta kohtaavat helpommin, kun toiminta on koordinoitua
- työnantaja voi valita työntekijän, joka on "rekisteröitynyt keskuksessa"
- sijaisen ja lyhytaikaisen työntekijän hankkiminen mahdollistuu ja helpottuu
- työnantajan vaikuttamismahdollisuudet lisääntyvät
- itsenäinen selviytyminen mahdollistuu
- koulutusta työnantajana toimimiseen
- vertaistukea
- palveluita, jotka auttavat toimimaan työnantajana (neuvonta)

Hyödyt asiakkaille, henkilökohtaisille avustajille:

- kysyntä ja tarjonta kohtaavat helpommin, kun toiminta on koordinoitua
- työntekijä voi "rekisteröityä keskuksessa"
- voi löytää uuden työn itselleen
- voi kouluttautua henkilökohtaiseksi avustajaksi
- saada vertaistukea, työnohjausta ja neuvontaa

Hyödyt järjestöille:

- toimivat osana resurssikeskuksen palveluiden tuottamista

- etu jäsenille
- näkyvyyttä ja kuuluvuutta järjestölle
- järjestöjen keskinäinen yhteistyö lisääntyy

Hyödyt kunnille:

- henkilökohtaisen avun järjestelmää kehittämällä ja tehostamalla sosiaali- ja terveydenhuoltoon saadaan lisää työmenetelmiä ja resursseja ohjaamalla asiakkaita resurssikeskuksen tarjoamien palveluiden pariin
- kuntien paikallinen hyvinvointipoliittinen pohdinta ja päätöksenteko paranevat järjestöjen tuottaman käyttäjälähtöisen tiedon myötä
- hyvin organisoidulla henkilökohtaisen avun palvelulla voidaan saavuttaa muiden palveluiden (kotipalvelu, kotisairaanhoido, laitoshoido) tarvetta vähentävät vaikutukset ja sitä kautta myös kustannussäästöt

Hyödyt oppilaitoksille:

- eri toimijoiden yhteinen hanke tuottaa yhtenä tuloksena aitoa työelämäyhteistyötä ja verkostoitumista

Hyödyt palveluseteliyrityksille:

- henkilökohtaisen avun asiakkaiden ohjautuminen yrityksen asiakkuuteen
- näkyvyyttä yritykselle

6. HENKILÖKOHTAISEN AVUN RESURSSIKESKUKEN TOIMIJAT, ROOLIT JA TYÖNJAKO

Meri-Lapin Majakka ry:

- keskuksen fyysinen sijainti, työntekijän työpiste
- koordinaatio
- ohjaus, tuki, neuvonta, tiedottaminen ja markkinointi
- työnantajapalvelut ja avustajapalvelut

Invalidiliitto ry:

- Avustajaportti.fi, sähköinen järjestelmä

Kynnys ry:

- POMOkubi
- työnantajakoulutus
- lakimiespalvelut

Kunnat:

- henkilökohtaisen avun mahdollistaminen vammaiselle henkilölle
- henkilökohtaisen avun resurssikeskuksen linkittäminen asiakkaiden palvelusuunnitelmaan
- keskuksen työntekijän perehdyttäminen kuntien yksilöllisiin tarpeisiin

Oppilaitokset:

Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu:

- tutkimus ja kehittäminen
- opiskelijoiden työharjoittelut, opinnäytetyöt, tutkimus
- opiskelijoiden ohjaaminen toiminnan pariin

Lappia:

- avustajien koulutus
- opiskelijoiden ohjaaminen toiminnan pariin

Länsi-Pohjan Sairaanhoidopiirin kuntayhtymä:

- sosiaalityön yksikkö (Keropudas) ja erityispoliklinikka
 - ➔ henkilökohtaisen avun mahdollistaminen esimerkiksi mielenterveyskuntoutujille yhdessä kuntien kanssa

7. HENKILÖKOHTAISEN AVUN RESURSSIKESKUKSEN TOIMINTASUUNNITELMA VUODELLE 2011

- 1) Keskuksen toiminta aloitetaan tammikuussa 2011, jolloin Meri-Lapin Majakka ry aloittaa henkilökohtaisen avun työnantajille palkanmaksupalvelun.
- 2) Tammikuusta 2011 alkaen VASPA -projektin osa-aikainen projektityöntekijä toimii henkilökohtaisen avun resurssikeskuksen työntekijänä.
- 3) Työntekijä laatii alueen kuntien vammaispalveluvastaavien sosiaalityöntekijöiden ohjeistuksen pohjalta Länsi-Pohjan alueen henkilökohtaisen avun oppaan.
- 3) Julkaistaan informaatiota palvelusta yhteystietoineen ja jaetaan sitä Länsi-Pohjan alueella.
- 4) Länsi-Pohjan henkilökohtaisen avun resurssikeskus toimii Kemissä, Kemissä, Tervolan, Tornion, Simon ja Ylitornion alueella.

Ketä asiakkaat ovat?

- kunnalta henkilökohtaisen avustajapäätöksen saaneet henkilökohtaisen avun työnantajat ja päämiehet (työnantajuus on edunvalvojalla tai huoltajalla)
- henkilökohtaiset avustajat
- henkilökohtaiseksi avustajaksi aikovat

Kuinka asiakkuuteen?

- asiakkuuteen tullaan oman kunnan vammaispalvelusosiaalityöntekijän kautta (työnantajat)

- asiakkuus alkaa henkilökohtaisen tapaamisen kautta, joka sovitaan henkilökohtaisen avun resurssikeskuksen kanssa. Asiakkuus on vapaaehtoista.
- asiakkaan kanssa laaditaan henkilökohtainen profiili eli sovitaan palvelusta jota asiakas tarvitsee. Vammainen asiakas henkilökohtaisen avustajan työnantajana tai päämiehenä päättää itse kuka häntä avustaa, milloin, missä ja miten.

Minkälaisia palveluja asiakkaille on tarjolla?

Henkilökohtaisen avun työnantajalle:

- ohjausta ja tukea työnantajuuteen ja avustajan etsimiseen
- henkilökohtaista neuvontaa ja koulutusta
- vertaistukea
- työnohjausta

Henkilökohtaisen avustajan päämiehelle:

- tukea päämiehisyyteen kun henkilökohtaisen avustajan varsinainen työnantajuus on toisaalla esim. edunvalvojalla tai huoltajalla
 - ✓ tukea työnjohtoon ja avustajan hyödyntämiseen
 - ✓ tukea päämiehen ja työnantajatahon väliseen yhteistyöhön
- vertaistukea

Henkilökohtaiselle avustajalle:

- ohjausta ja neuvontaa työnhakuun ja avustajana toimimiseen
- koulutusta mm. avustajan tehtävistä, vaitiolosta ja avustajan etiikasta
- vertaistukea
- työnohjausta
- avustaja voi laatia työnhakuilmoituksen Avustjaportti.fi -järjestelmässä

Minkälaista asiakaspalvelua on tarjolla?

Henkilökohtaisen avun resurssikeskus tarjoaa asiakaspalvelua puhelimitse, Meri-Lapin Majakka ry:n toimipisteessä tai kotikäynteinä.







