

IHMISIÄ KOHTAAMASSA -ASIAKASLÄHTÖISEN PALVELUOHJAUKSEN JÄLJILLÄ TYÖIKÄISTEN PALVELUISSA



Euroopan unioni
European Union
Europäische Union

Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Vipuvoimaa
EU:lta
2014-2020

Ihmisiä kohtaamassa

JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUJA 295

TUIJA KETOLA
AINO ALAVERDYAN
(TOIM.)

Ihmisiä kohtaamassa

ASIAKASLÄHTÖISEN PALVELUOHJAUKSEN JÄLJILLÄ
TYÖIKÄISTEN PALVELUISSA



GRADIA

jamk | Jyväskylän
ammattikorkeakoulu

JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUJA -SARJA

©2020

Tekijät & Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Tuija Ketola & Aino Alaverdyan (toim.)

IHMISIÄ KOHTAAMASSA

Asiakaslähtöisen palveluohjauksen jäljillä
työikäisten palveluissa

Kannen ja sisäsivujen kuvitus •
Minttu Kilpinen & Tiina Leino / Villakas Oy
Ulkoasu • JAMK / Pekka Salminen
Taitto ja paino • Punamusta Oy • 2020

ISBN 978-951-830-594-4 (Painettu)

ISBN 978-951-830-595-1 (PDF)

ISSN -L1456-2332

JAKELU

Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto
PL 207, 40101 Jyväskylä
Rajakatu 35, 40200 Jyväskylä
Puh. 040 552 6541
Sähköposti: julkaisut@jamk.fi
www.jamk.fi/julkaisut

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ.....	7
ABSTRACT.....	8
LUKIJALLE.....	9

OSA 1 – PALVELUOHJAUS IHMISIÄ VARTEN

Jorma Niemelä PALVELUOHJAUKSEN KEHITTÄMINEN OSANA PALVELUOHJAAVAA JÄRJESTELMÄÄ.....	14
Anu Pihl & Marja Heikkilä PALVELUOHJAUKSEN VAIHEITA JA KOKEMUKSIA KESKI-SUOMESSA.....	22
Johanna Moilanen, Anne Koivisto & Tuija Ketola KOHTI UUDISTUVAA PALVELUOHJAUSTA – TULKINTOJEN MONINAISUUDESTA JAETTUIHIN ARVOIHIN.....	29
Anu Pelkonen & Tuija Pakarinen KOMMENTTIPUHEENVUORO.....	39

OSA 2 – KOHTI KOKONAISVALTAISTA PALVELUOHJAUSTA

Tuija Ketola, Anne Koivisto, Aino Alaverdyan & Kati Karjalainen KOKONAISVALTAINEN PALVELUOHJAUKSEN TOIMINTAMALLI PALJON TUKEA TARVITSEVILLE TYÖIKÄISILLE	44
Anne Koivisto ENNALTAEHKÄISEVÄ PALVELUOHJAUS JA VARHAINEN TUKI -TOIMINTAMALLI.....	72
Tuija Ketola MONIALAINEN INTENSIIVINEN PALVELUOHJAUS -TOIMINTAMALLI	103
Kati Karjalainen JÄRJESTÖLÄHTÖINEN PALVELUOHJAUS -TOIMINTAMALLI.....	138

Aino Alaverdyan & Tuukka Kivioja
DIGITAALINEN PALVELUOHJAUS 161

Anne Koivisto
**ASIAKSLÄHTÖISEN PALVELUOHJAUKSEN LAATUKRITEERIT
– MIKSI NIITÄ TARVITAAN? 194**

OSA 3 – YHTEISKEHITTÄMISEN MONET ÄÄNET

Satu Kortelainen
KEHITTÄJÄASIAKKUUS OSALLISUUDEN VAHVISTAJANA 234

Anna Zhidkikh
**ASIAKAS DIGITALISOITUVISSA SOSIAALIPALVELUISSA:
DIGITAALISEN TEKNOLOGIAN KÄYTTÖ JA OMAKSUMINEN
DIGITAALISEN KUILUN NÄKÖKULMASTA 239**

Petri Vähäkangas
**DIGITAALISET TYÖKALUT YHDYSKUNTASEURAAMUSTYÖSSÄ
RIKOSSEURAAMUSLAITOKSELLA..... 244**

Paula Kauppinen-Roivainen
**PUHEENVUORO: PITKÄAIKAISTYÖTTÖMIEN JA TYÖELÄMÄN
ULKOPUOLELLA OLEVIENTEN HENKILÖIDEN KOULUTUSPOLKUIEN
PALVELUOHJAUS 249**

Aino Alaverdyan
**PAKUN MATKASSA, YHTEISARVIOINTIA PAKUN POLUN
ERI VAIHEISTA 253**

SELKOJULKAISU – ASIAKSLÄHTÖISEN PALVELUOHJAUKSEN LAATUKRITEERIT

Anne Koivisto, selkomukautus Tuovi Mutanen
**ASIAKSLÄHTÖISEN PALVELUOHJAUKSEN LAATUKRITEERIT
SELKOJULKAISU 266**

TIIVISTELMÄ

Tuija Ketola & Aino Alaverdyan (toim.)

Ihmisiä kohtaamassa

**Asiakaslähtöisen palveluohjauksen jäljillä työikäisten palveluissa
Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja, 295**

Kun palvelupolut ovat sujuvia, ihmiset löytävät tarpeitaan vastaavat palvelut mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Julkaisussa kerrotaan palveluohjauksesta ja sen kehittämisestä sekä kuvataan Palvelupolut kuntoon (PAKU)-hankkeessa (2018–2021) yhteiskehittämällä rakennettua palveluohjauksen kokonaisvaltaista toimintamallia paljon tukea tarvitseville työikäisille ja heidän läheisilleen. Hanke oli osa Manner-Suomen ESR-ohjelmaa ja se sai rahoituksensa toimintalinjalta 5 (Sosiaalinen osallisuus ja köyhyden torjunta). Hanketta hallinnoi Jyväskylän ammattikorkeakoulu ja osatoteuttajina olivat Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ja Jyväskylän koulutuskuntayhtymä Gradia.

Hankkeessa rakennettiin palveluohjauksen kokonaisvaltainen toimintamalli, joka on tarkoitettu ohjaamaan ammattilaisten työtä ja asiakaslähtöisyyden toteutumista palveluohjauksessa. Toimintamalli koostuu asiakaslähtöisistä palveluohjauksen laatuksenteereistä, ennaltaehkäisevästä, monialaisesta intensiivisestä, järjestölähtöisestä ja digitaalisesta palveluohjauksesta. Toimintamallia kehitettiin yhdessä ammattilaisten, järjestötoimijoiden, kehittäjäasiakkaiden ja kokemusasiantuntijoiden kanssa. Kehittämiseen osallistui kaikkiaan 336 henkilöä, joista työttömiä ja työelämän ulkopuolella oli 145.

Julkaisu sisältää kolme osaa: 1. Palveluohjaus ihmisiä varten, 2. Kohti kokonaisvaltaista palveluohjausta, 3. Yhteiskehittämisen monet äänet sekä selkoversion asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatuksenteereistä. Julkaisu on suunnattu ensisijaisesti palveluohjausta tekeville ammattilaisille, johtajille, opiskelijoille ja asiakkaille.

Avainsanat: Palveluohjaus, asiakaslähtöisyys, monialaisuus, yhteiskehittäminen, laatuksenteerit, intensiivisyys, digitaalisuus, varhainen tuki, ennaltaehkäisevä työ, järjestöt

ABSTRACT

Tuija Ketola & Aino Alaverdyan (Eds.)

Encountering people

On the trail of client-centered case management in services for working-aged people

Publications of JAMK University of Applied Sciences, 295

Putting service journeys into shape of working-aged people who need multiple services enables them to find the services they need at an early stage. This publication opens a case management and its development as well as describes a holistic case management action model for unemployed people with multiple needs and for their family and social circle in Improving Service Journeys of Service Users with Multiple Needs (2018–2021) –project. The project was a part of the Mainland Finland’s European Social Fund program under priority axe 5 (Social participation and fighting poverty). The project was coordinated by JAMK University of Applied Sciences with co-partners The Centre of Excellence on Social Welfare in Central Finland and Jyväskylän Educational Consortium Gradia.

In the project the comprehensive action model on case management was created to guide professional work and support the implementation of client-centered case management. The action model consists of client-centered quality standards, preventive, multidisciplinary intensive, NGO-oriented and digital case management. The action model was created by professionals, NGOs, developer clients and experts by experience. Altogether 336 people attended the development work out of which 145 were unemployed and out of working life.

The publication contains four different sections: 1) Case management for people, 2) Towards comprehensive case management, 3) Many voices of co-creation and 4) Client-centered quality standards for service management in easy language. The publication is for professionals doing case management, managers, students and clients.

Keywords: case management, care management, client-centered work, multidisciplinary, co-creation, quality standards, intensive, digital, early support, preventive work, NGOs

LUKIJALLE

Julkaisun nimi *”Ihmisiä kohtaamassa”* kertoo palveluohjauksen keskeisen viestin. Palveluohjaus alkaa ihmisten kohtaamisesta. Asiakkuus kertoo ihmisten suhteesta erilaisiin palveluihin ja järjestelmiin eikä se määritä koko ihmisyyttä. Palveluohjaus alkaa, kun työntekijä tai kuka tahansa lähellä oleva, tunnistaa avun ja tuen tarpeen sekä toimii konkreettisesti henkilön motivoimiseksi ja ohjaamiseksi tarvittavan avun ja tuen piiriin. Asiakkaiden tilanteet ovat moninaisia ja vaikeudet voivat alkaa kasautua jo pienistä asioista elämänpolun varrella. Tärkeää onkin kysyä, miten tukea tarvitsevaksi tullaan kuin vain keskittyä siihen, keitä he ovat tai paljonko heitä on ja kuinka paljon he käyttävät sosiaali- ja terveyspalveluiden resursseja. Paljon tukea tarvitseva voi tulla kuka tahansa ja milloin tahansa; ei ole heitä vaan meitä.

Palveluohjauksen toimivuus korostuu, kun on yhtäaikaista tai toistuvia erilaisia tuen tarpeita tai muuten vaikea elämäntilanne, jonka vuoksi avun hakeminen on hankalaa monimutkaisessa palvelujärjestelmässä. Palvelupolut kuntoon (PAKU) -hankkeen tarkoituksena on ollut, että paljon tukea tarvitsevat työkäiset löytävät tarpeitaan vastaavan palvelupolun mahdollisimman varhaisessa vaiheessa Keski-Suomessa. Hankkeessa rakennettiin palveluohjauksen kokonaisvaltainen toimintamalli, joka on tarkoitettu ohjaamaan ammattilaisten työtä ja asiakaslähtöisyyden toteutumista palveluohjauksessa. PAKU-hanke käynnistyi syksyllä 2018 linkittyen maakunnalliseen ohjausprosessien kehittämistyöhön (Keski-Suomi 2021–2019).

PAKU-hankkeen kehittämistyössä on tullut esille palveluohjauksen laaja kenttä ja sen eri toimijat. Vaikka osallistujia on ollut eri organisaatiosta ja eri ammattinimikkeillä, kaikilla on ollut yhteinen ymmärrys monialaisen ja kokonaisvaltaisen palveluohjauksen merkityksestä ja kehittämistarpeista kaikissa palveluissa. Järjestöt ymmärrettiin alusta alkaen merkittävänä toimijana ja kumppanina palveluohjauksen kehittämisessä.

Tässä julkaisussa kerrotaan palveluohjauksesta ja sen kehittämisestä sekä kuvataan yhteiskehittämällä rakennettua palveluohjauksen kokonaisvaltaista toimintamallia paljon tukea tarvitseville työkäisille ja heidän läheisilleen. Toimintamalli kehitettiin PAKU-hankkeessa vuosien 2018–2020 aikana¹. Hanke oli osa Manner-Suomen ESR-ohjelmaa ja sai rahoituksensa toimintalinjalta 5 (Sosiaalinen osallisuus ja köyhyiden torjunta). Hanketta hallinnoi Jyväskylän

¹ Hanke päättyy 28.2.2021.

ammattikorkeakoulu (JAMK) ja osatoteuttajina olivat Keski-Suomen sosiaali-alan osaamiskeskus (Koske) ja Jyväskylän koulutuskuntayhtymä Gradia.

Palveluohjauksen kokonaisvaltainen toimintamalli perustuu ensisijaisesti osallistujien ja hanketyöntekijöiden vuoropuhelussa rakennettuun tietoon sekä tutkimukseen, lainsäädäntöön ja aiempaan palveluohjaukseen liittyvään kehittämistyöhön. Toimintamallia kehitettiin monialaisesti ja -toimijaisesti yhdessä ammattilaisten, kehittäjäasiakkaiden ja kokemusasiantuntijoiden kanssa; heitä osallistui kehittämistyöhön kaikkiaan 336 henkilöä, joista naisia oli 236. Työttömiä ja työelämän ulkopuolella olevia henkilöitä osallistui 145. Kehittämistyössä oli mukana ammattilaisia sosiaali-, terveys-, työllisyys- ja nuorisopalveluista, rikosseuraamusosalta sekä kolmannelta sektorilta.

PAKU-hankkeessa yhteiskehittämällä on pyritty kunkin osallistujan tasavertaiseen toimijuuteen, kehittämisen moniäänisyyteen ja vuorovaikutuksellisuuteen. Hankkeessa toimi 13 kehittäjäryhmää, jotka kokoontuivat Jyväskylässä, Jämsässä, Laukaassa, Pihtiputaalla, Viitasaarella ja Äänekoskella. Koske vastasi ennaltaehkäisevän palveluohjauksen ja varhaisen tuen kehittäjäryhmien sekä asiakaslähtöisten palveluohjauksen laatukriteerien asiantuntijaryhmien toiminnasta. JAMK vastasi monialaiseen intensiiviseen palveluohjaukseen ja digitaalisen palveluohjaukseen keskittyvien kehittäjäryhmien työskentelystä. Gradia koordinoi järjestölähtöiseen palveluohjaukseen keskittyviä kehittäjäryhmiä ja niiden työskentelyä. Yhdessä kehittäjäryhmässä kehitettiin sekä ennaltaehkäisevää palveluohjausta ja varhaista tukea sekä monialaista intensiivistä palveluohjausta. Kehittäjäryhmiä täydennettiin vaihtoehtoisia osallistumismahdollisuuksia tarjoavilla työpajoilla sekä työttömien ja työelämän ulkopuolella olevien yksilöhaastatteluilla.

Palveluohjauksen toimintamalli on rakennettu siten, että sen tarkoitus on ohjata työntekijöiden työtä työikäisten sosiaali-, terveys- työllisyys-, rikosseuraamusalan palveluissa, sivistystoimissa ja järjestöissä. Sen tavoitteena on ohjata asiakaslähtöisyyden toteutumista palveluohjauksessa. Toimintamallin kuvauksen lähtökohtana on palveluohjauksen ymmärtäminen asiakkaan ja työntekijän sekä heidän verkostoissaan tapahtuvana yhteisenä työnä korostaen asiakkaan omistajuutta omaan palvelupolkuunsa. Paljon tukea tarvitsevan henkilön läheisten antama tuki ja tuen tarpeet ovat huomioitu malleissa – lähtökohtana ihminen sosiaalisissa suhteissaan.

Palveluohjauksen toimintamallista on tehty myös digitaalinen versio², missä palveluohjauksen osa-alueiden sisältöä avataan tarkemmin toimintakorttien avulla. Toimintakortteihin on sisällytetty palveluohjauksen eri vaiheiden kuvausta ja linkattu eri menetelmiä (ml. digitaaliset ratkaisut).

² Palveluohjauksen toimintamalli, digitaalinen versio: <https://urly.fi/1T5V>.

OSA YKSI: PALVELUOHJAUS IHMISIÄ VARTEN

Jorma Niemelän (sosiaalityön dosentti, doktriini) valtakunnallinen katsaus palveluohjauksen kehittämisen suunnista avaa palveluohjauksellisen työotteen keskeisyyttä osana koko järjestelmän uudistamista. Anu Pihlin (muutosjohtaja, Aster – asiakas- ja potilastietojärjestelmä) ja Marja Heikkilän (johtaja Koske) teksti vie meidät palveluohjauksen kehittämisen eri vaiheisiin Keski-Suomessa ja avaa tulevaisuuden visioita sen kehittämistyölle. Palveluohjauksen uudistuvaa luonnetta ja sen moninaisia tulkintoja pohtivat Johanna Moilanen (Yliopistonlehtori, Jyväskylän yliopisto), Anne Koivisto (projektikoordinaattori, PAKU-hanke, Koske) ja Tuija Ketola (projektipäällikkö, PAKU-hanke, JAMK); nämä pohdinnat ovat pohjana PAKU-hankkeessa kehitettyjen palveluohjauksen mallien tarkemmalle avaamiselle osassa kaksi. Sote-alan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartta (SOTETIE) –ESR-hankkeesta Anu Pelkonen (Monialaisen kuntoutuksen lehtori, JAMK) ja Tuija Pakarinen (Sosiaalialan lehtori, Savonia-ammattikorkeakoulu) kommentoivat käsittekirjoitusta case management -työotteen näkökulmasta.

OSA KAKSI: KOHTI KOKONAIŠVALTAISTA PALVELUOHJAUSTA

PAKU-hankkeen projektityöntekijät kuvaavat kehitettyä kokonaisvaltaista palveluohjauksen toimintamallia ja asiakaslähtöisiä palveluohjauksen laatu-kriteereitä. Tuija Ketola, Anne Koivisto, Aino Alaverdyan ja Kati Karjalainen ovat yhteensovittaneet palveluohjauksen mallit yhdeksi kokonaisvaltaiseksi palveluohjauksen toimintamalliksi paljon tukea tarvitseville työikäisille. Anne Koivisto on johtanut asiakaslähtöisten palveluohjauksen laatu-kriteereiden kehittämistyötä. Ne toimivat hyvän palveluohjauksen arvioinnin ja seurannan indikaattoreina asiakkaille, ammattilaisille, johtajille ja päättäjille. Kokonaisvaltaisen palveluohjauksen toimintamallin eri osa-alueisiin ja niiden mallikohtaisiin laatu-kriteereihin syvennyttään osassa kaksi: ennaltaehkäisevä palveluohjaus ja varhainen tuki (Anne Koivisto, projektikoordinaattori), monialainen intensiivinen palveluohjaus (Tuija Ketola, projektipäällikkö), järjestölähtöinen palveluohjaus (Kati Karjalainen, projektikoordinaattori) ja digitaalinen palveluohjaus (Aino Alaverdyan, projektiasiantuntija ja Tuukka Kivioja, projektiasiantuntija).

OSA KOLME: YHTEISKEHITTÄMISEN MONET ÄÄNET

Satu Kortelainen, PAKU-hankkeen kehittäjäasiakas ja kokemusasiantuntija kertoo kehittäjäasiakkuuden hyödyistä ja positiivisista vaikutuksista itse palveluiden kehittämiseen kuin myös henkilöiden omaan osallisuuden kokemuk-

seen. Anna Zhidkikh, sosiaalityön opiskelija Jyväskylän yliopistosta, avaa pro gradu -tutkimuksensa alustavia tuloksia koskien digitaalisen teknologian käyttöä ja omaksumista sosiaalipalveluissa digitaalisen kuilun näkökulmasta. Digitaalisuuden teemalla jatkaa Petri Vähäkangas (rikosseuraamustyöntekijä, Jyväskylän yhdyskuntaseuraamustoimisto) artikkelissaan, jossa digitaalisia työkaluja tarkastellaan Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamustyössä ja hän avaa myös meille tarkemmin Rikosseuraamuslaitoksen työtä. Paula Kauppinen-Roivainen (aikuis- ja perhesosiaalityöntekijä, Pihtiputaan sosiaalitoimisto/Viitasaaren kaupunki) nostaa esille puheenvuorossaan palveluohjauksen opiskelijahuollon näkökulmasta. Kolmannen osan lopussa Aino Alaverdyan koostaa kerättyä arviointiaineistoa PAKU-hankkeen polun eri vaiheista.

Julkaisun lopussa on Asiakslähtöisen palveluohjauksen laatuksiteerit Selkojulkaisu. Selkojulkaisun sisällön on tuottanut Anne Koivisto. Selkomukautuksen on tehnyt Tuovi Mutanen.

Julkaisu on suunnattu ensisijaisesti palveluohjausta tekeville sosiaali-, terveys-, kuntoutus- ja työllisyyspalveluiden ammattilaisille, johtajille, alaa opiskeleville sekä tukea ja palveluita tarvitseville asiakkaille. Tämä julkaisu ja kuvattu toimintamalli ovat yhteistoiminnan ja -kehittämisen tulosta, josta haluamme kiittää kehittämistyössä mukana olleita eri kehittäjäryhmien, työpajojen ja ohjausryhmän osallistujia. Lisäksi kiitos kuuluu myös kehittämistyöhön osallistuneille JAMKin ja Jyväskylän yliopiston sosiaali- ja kuntoutusalan opiskelijoille.

"Ihmistä kannattelee vaikeina aikoina toivo paremmasta, ja toivon näköalan luominen on kaiken kehityksen edellytys. Jokainen ihminen halunee vaikeassa elämäntilanteessa, että apu löytyisi helposti ja pompottelematta, jolloin avunsaantiin sisältyisi lupaus paremmasta tulevaisuudesta."

(Satu Kortelainen, PAKU-hankkeen kehittäjäasiakas, kokemusasiantuntija)

15.1.2021 Jyväskylässä

Tuija Ketola, projektipäällikkö & Aino Alaverdyan, projektiasiantuntija



Osa 1

Palveluohjaus ihmisiä varten

PALVELUOHJAUKSEN KEHITTÄMINEN OSANA PALVELUOHJAAVAA JÄRJESTELMÄÄ

Jorma Niemelä

Sosiaali- ja terveyspalveluiden määrä on kasvanut jatkuvasti viime vuosina. Palveluiden tuottajakunta on monipuolistunut. Sosiaalipalveluiden ja terveyspalveluiden sisällä eikä niiden kesken yhteistyö toimi aina saumattomasti. Henkilöstön vaihtuvuus on paikka paikoin suuri. Tietojärjestelmät eivät välttämättä tue hoito- ja palvelukokonaisuuksia. Sosiaaliturvajärjestelmä on sekava ja monimutkainen. Kun palvelut ovat hajallaan, kokonaisuuden johtaminen on mahdotonta.

Sote-alan ammattilaisillakin on erilaisia orientaatioita työhönsä. Anne Määttä ja Elsa Keskitalon (2014, 201–202) mukaan työntekijät määrittyivät kopin ottajiin, siirtäjiin ja torjujiin sen mukaisesti, miten he kuvasivat omaa rooliaan suhteessa useita palvelutarpeita omaavien asiakkaiden tilanteisiin ja yhteistyöhön muiden työntekijöiden kanssa.

Kansalaisten elämäntilanteiden aito havainnointi – kuten Oulun Rajakylässä toteutetussa ITU-yhteisöhankeessa (Hyväri & Kylli 2020, 84) – auttaa ymmärtämään, kuinka eksyksissä ihminen voi olla eri etuuksien, palveluiden ja palvelukulttuurien viidakossa:

Projektityöntekijänä toiminut henkilö on kohdannut ja seurannut asukkaiden moninaisia kamppailuja eri ... ongelmien ja etuusjärjestelmien kanssa. Palveluohjauksen tarpeessa oleva henkilö on usein ”hukassa” eri organisaatioiden toimintatapojen, lakisäädösten, tiedon siirtymisen sekä väärinymmärretyn termistön kanssa. Palveluorganisaatioissa ei myöskään aina ole tiettyä nimettyä henkilöä, joka selvittäisi yhden ja saman henkilön asioita. Tämä vaikeuttaa asioiden hoitamista ja niiden etenemistä. Lääkäämmillä henkilöillä ei ole useinkaan osaamista digitaalisten palvelujen käyttämiseen. Lisäksi monille puhelimella asiointi on hankalaa ja kallistakin.

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen tavoitteena uudistuksen verkkosivujen mukaan ovat ihmiskeskeiset, yhdenvertaiset palvelut. Niihin pääsee nopeasti yhdellä yhteydenotolla. Ammattilaiset ohjaavat oikea-aikaisesti tarvituihin, yksilöllisiin palveluihin. Palvelut on kehitetty katkeamattomiksi palveluketjuiksi ja palvelukokonaisuuksiksi. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset ovat yhteistyössä uudistetuissa rakenteissa. Toimintatavat ja digitaaliset ratkaisut on kehitetty ihmislähtöisesti. Kaiken taustalla on laaja-alainen osaaminen. Ja

kaiken lisäksi ongelmia pyritään ehkäisemään jo niiden varhaisessa vaiheessa. (Palvelujen kehittäminen n.d.)

Tekstissä on paljon luvattu. On hyvä, että on kuvattu suunta, mihin pyritään. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen yksi keskeisistä keinoista tavoitteisiin pääsemiseksi on ollut integraatio. Horisontaalisen (perus- ja erityistason) ja vertikaalisen (sosiaali- ja terveydenhuollon) integraation on ajateltu uudistavan järjestelmää tehokkaammaksi ja toimivammaksi.

KOKO JÄRJESTELMÄN ORGANISATORINEN JA TOIMINNALLINEN UUDISTAMINEN

Toimintojen organisatorinen uudistaminen on välttämätön, mutta ei riittävä ehto aidolle uudistukselle. Petri Virtasen, Jari Smedbergin, Pirkko Nykäsen ja Jari Stenvallin (2017, 10) mukaan palveluintegraatio liittyy sosiaali- ja terveydenhuollossa tietojärjestelmiin, organisaatiokulttuuriin, johtamiseen, palvelukonsepteihin, palveluajatteluun, talouteen, laatukulttuuriin, ammatissa toimivien koulutusjärjestelmiin ja asiakas/potilasymmärrykseen.

Sosiaaliryönnön kannalta sosiaalihuollon ja terveydenhuollon integraatio on vasta ensimmäinen askel oikeaa suuntaan. Vähänkin vaikeimmissa elämäntilanteissa tarvitaan yhteistyötä asunto-, työllisyys-, rikosseuraamus-, koulutus- ja kuntoutustahojen kanssa sekä ennen kaikkea Kelan kanssa. Monissa sosiaalisissa ongelmissa järjestöjen, diakonian, paikallisyhteisöjen ja muiden kansalaistoimijoiden palvelut ja toiminnot toimivat välttämättömänä osana asiakkaiden ongelmien ratkaisua, hoitoa ja myös ennaltaehkäisyä. Palveluita tuottavien sote-alan yritysten määrä on suuri. Kun yhteistyötä rakennetaan kaikkien näiden verkostojen kanssa, voidaan puhua laajennetusta integraatiosta ja voidaan puhua ekosysteemistä. (Niemelä & Kivipelto 2019; Niemelä 2019.)

Puhutaanpa sitten ekosysteemistä, verkostosta, arvoketjusta tai pienimmillään palvelukokonaisuudesta, sen johtamisessa tarvitaan yhteensovittavan johtamisen mallia (Perälä, Halme, Nykänen & Nykänen 2012).

Pelkkä toimintojen yhdistäminen, integraatio, ja verkoston rakentaminen, ekosysteemi, eivät riitä. Eivätkä palvelukokonaisuudet, palveluketjut eivätkä palvelupolut sinänsä tuo ratkaisua. Kysymys on siitä, miten hyvinvointialue huolehtii hallituksen esityksen (2020, 198) ideasta siitä, että hyvinvointialueilla huolehditaan laaja-alaisesti yhteen sovitettuja palveluja tarvitsevien asiakasryhmien ja asiakkaiden tunnistamisesta, sosiaali- ja terveydenhuollon palveluketjujen ja palvelukokonaisuuksien määrittelemisestä, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen yhteensovittamisesta hyvinvointialueen muiden palvelujen kanssa sekä asiakasta koskevan tiedon hyödyntämisestä eri tuottajien välillä.

Samaisessa kohdassa lisäksi edellytetään sote-maakunnan edistävän sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen yhteensovittamista kunnan ja valtion muiden palvelujen kanssa.

Tarvitaan tiedon analysointia, kulkua ja hallintaa. Kansainvälisesti arvioiden mukaan Suomen sairaaloiden tietojärjestelmät, tietoliikenneyhteydet ja kliinisen potilastiedon käytön säädökset ovat keskimääräistä paremmalla tasolla. Tietojärjestelmien huono yhteentoimivuus ja sinänsä hyvän ja tarpeellisen tietosuojan kääntöpuoli, palveluketjujen toimimattomuus, muodostavat keskeiset kehittämishaasteet, joita on pyritty myös ratkaisemaan. (Virtanen ym. 2018, 8.)

Data-analytiikan ja tekoälyn käyttöä tulisi laajentaa niin järjestelmän, palvelupolkujen kuin tietojohtamisenkin tukena. Data-analytiikalla tarkoitetaan tiedon systemaattista keräämistä, hyödyntämistä, analysointia ja visualisointia. Pelkästään laadukkaat lähdetietojärjestelmät ja tietokannat eivät siis vielä ratkaise tietojohtamisen haasteita maakunnassa; tallennettua tietoa pitää pystyä analysoimaan ja hyödyntämään asiakkuuslähtöisissä prosesseissa (Vepsäläinen, Siimar, Nykänen, Hiltunen & Suomi 2017, 28).

KAIKEN PERUSTA ASIAKASYMMÄRRYKSESSÄ

Rakenteellisen kehittämisen, ekosysteemi-verkoston kutomisen ja datan hyödyntämisen lisäksi tarvitaan asiakasymmärrystä. Asiakaskunta ei ole yhtenäinen joukko. Pirkanmaalla järjestöyhteistyössä kehitetty Suuntima-palvelu perustuu sähköisessä muodossa oleviin kysymyksiin, joihin terveydenhuollon asiakas ja ammattilainen vastaavat yhdessä vastaanotolla tai sairaalassa. Suuntimassa on yhtäältä tarkasteltu asiakkaan omia voimavaroja, toisaalta ongelmien moninaisuutta ja vaikeusastetta. Näin muodostuneen nelikentän avulla on syntynyt neljä asiakkuussegmenttiä: omatoimi-, yhteistyö-, yhteisö- ja verkostoasiakkuudet. (Hietapakka, Tiirinki & Sinervo 2020, 43–45.)

Asiakkuussegmentoinnin hyöty on siinä, että fokus ei ole yksittäisessä asiakkaassa – kuten perinteisessä asiakassegmentoinnissa – vaan siinä, että sen kautta kyetään hahmottamaan palvelutarpeet ja niiden mukaiset asiakasvirrat. Niiden pohjalta kyetään rakentamaan, organisoimaan ja resursoimaan kullekin ryhmälle palvelupolkuja, kehittämään osaamista ja yhteistyökäytäntöjä sekä selkiyttämään johtamisjärjestelmiä. Asiakkuussegmentoinnissa on otettava huomioon, että ihmisten tarpeet vaihtuvat ja he liikkuvat eri kategorioiden välillä. (Niemelä & Kivipelto 2019, 11.)

Sosiaali- ja terveystalouden palvelujen käytön kustannuksista noin 80 prosenttia kasautuu korkeimpien kustannusten väestökymmenykseen, joka kohdentuu merkittävältä osin verkostoasiakkuusryhmään. Tässä väestökymmenyksessä

44 prosenttia palvelujen käytön keskimääräisistä kustannuksista muodostuu terveydenhuollosta, 26 prosenttia ikääntyneiden palveluista ja 30 prosenttia muista sosiaalihuollon palveluista. (Koivisto & Tiirinki 2020.) Monissa pohdinnoissa ajatellaan, että juuri tämä ryhmä tarvitsee palveluohjausta.

Lukujen kääntöpuoli on siinä, että useilla kansalaisilla on voimavaroja, taitoja ja halua käyttää mahdollisimman omatoimisesti myös sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Heillä on usein myös lähipiirin tukea. Hekin tarvitsevat omatoimisuudelleen palveluohjausta, mutta sen luonne heidän kohdallaan on toisenlainen.

Integroitujen toimintojen, ekosysteemien, datan ja asiakkuuksien ymmärtämisen perustoille voidaan rakentaa palveluohjaava järjestelmää ja sitä tukevaa palveluohjausta. Olen hahmottanut tuoreessa julkaisussani (Niemelä 2020) palveluohjauksen kolmen tyyppiseksi.



Kuvio 1. Palveluohjauksen tyypit eri asiakkuussegmenteissä

Esimerkinomaisesti voidaan sanoa, että kun omatoimiasiakas sairastuu syöpään, hän tarvitsee tietoa syövästä, sen hoidosta ja hoitopoluista. Kun yrittäjä ajaa kolarin, hän tarvitsee kirurgia, kuntoutusta ja sairasajan sosiaalietuuksia.

Kun yksinäinen kohtaa pitkäaikaistyöttömyyden turhan runsaan alkoholinkäytön kera, hän tarvitsee voimaannuttavaa palveluohjausta kohti osallisuutta, toimijuutta ja yhteisöllisyyttä. Ja kun vaikkapa vankilasta vapautuu henkilö, joka tarvitsee hoitoa perussairauteen, päihdehoitoa, kuntoutusta, asuntoa, työtä ja tukea arjen hallintaan, tarvitaan vahvaa yksilöllistä palveluohjausta ja tavallista enemmän kulttuurista osaamista.

Yksilö voi liikkua elämänvaiheesta, elämäntilanteesta ja pulmien määrästä johtuen asiakkuussegmentistä toiseen. Eriarvoisuustyöryhmä (2018, 25, 28) linjasi vaatimuksen siitä, että julkisen vallan tulee aikaisempaa voimakkaammin ja vaikuttavammin tukea ihmisten itsenäisiä pyrkimyksiä hyvinvointinsa ja terveytensä edistämiseen. Ryhmän mukaan eriarvoisuuden vähentämisen edellytys on kansalaisten oman vastuun, aloitteellisuuden ja riippumattomuuden turvaaminen uudistamalla julkisen vallan vastuulla olevia toimenpiteitä terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi sekä demokratia-, koulutus- ja asuntopolitiikassa.

Vastuunkantoa eikä edes omatoimisuutta on epäeettistä vaatia niiltä, joilta edellytykset vastuunkantoon juuri siinä elämäntilanteessa puuttuvat. Mutta sosiaalipolitiikan tavoitteena tulee olla edellytysten luominen.

KOHTI KOKONAISVALTAISTA KEHITTÄMISTÄ

Kokoavasti palveluohjaavuuden kehittämisen tasot voidaan nähdä seuraavasti (Niemelä 2020):

Palveluohjauksen systeemitason kehittämisessä

- 1** kehitetään julkista palvelujärjestelmää ja koko ekosysteemiä sekä niiden yhteentoimivuutta hallinnollisena, organisatorisena ja toiminnallisena kokonaisuutena asiakaslähtöisesti siten, että kansalainen ohjautuu mahdollisimman luontevasti hoito-, kuntoutus- ja palvelupoluilla osana normaalia asiakastyötä,
- 2** kehitetään asiakas- ja potilastietojärjestelmiä, toiminnanohjausjärjestelmiä ja muita tietoteknisiä ratkaisuja niin, että sosiaali-, terveys- ja muiden ammattilaisten on mahdollisimman luontevaa käytännön vuorovaikutustilanteissa kertoa prosessin etenemisestä ja mahdollisista eri vaihtoehdoista ja niin, että kansalaisen olisi omien liittymien kautta saada tietoa vaihtoehdoista ja tehdä varauksia palveluihin ja niin, että asiakas- ja potilastietojärjestelmissä on palvelusuunnitelman toteutumista seuraavia, kiinnipitäviä ominaisuuksia.

Palveluohjauksen viestinnällisessä kehittämisessä

- 1 kehitetään verkkosivuja, applikaatioita, infotauluja ja materiaaleja mahdollisimman informatiivisiksi ja selkeiksi saavutettavuuden periaatteita noudattaen sekä hyödynnetään sosiaalista mediaa.

Palveluohjauksen ammatillisessa kehittämisessä

- 1 kehitetään kaikkien ammattiryhmien ammatillista osaamista, työkuultuuria ja yhteistyökuultuuria,
- 2 kehitetään asiakas- ja palvelusuunnitelmien laadintaa, toteutusta, seuranta ja vaikuttavuutta,
- 3 kehitetään voimaannuttavaa palveluohjausta erilaisissa matalan kynnyksen paikoissa ja
- 4 kehitetään yksilökohtaisen palveluohjauksen (case management) menetelmiä monia palveluita tarvitsevien kohdalla.

Useilla hyvinvointialueilla on nyt meneillään asiakas- ja palveluohjauksen kehittämishankkeita. Jos palveluohjaus ei nivelly koko organisaation, tietojärjestelmien ja johtamisen kehittämiseen, ei sosiaali- ja terveydenhuollon uudistukselle asetettuja kunnianhimoisia tavoitteita saavuteta.

Yhdistämällä syvälinen asiakasymmärrys, rakenteellinen kehittäminen, ekosysteemiverkoston kutominen ja datan hyödyntämisen luodaan kivijalka sille, että koko järjestelmä on palveluohjaava. Siihen on sitten sisäänrakennettu viestinnällistä, voimaannuttavaa ja yksilökohtaista palveluohjausta.

LÄHTEET

Eriarvoisuutta käsittelevä työryhmä. 2018. Eriarvoisuutta käsittelevän työryhmän loppuraportti. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.

Hallituksen esitys eduskunnalle hyvinvointialueiden perustamista ja sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisen uudistusta koskevaksi lainsäädännöksi sekä Euroopan paikallisen itsehallinnon peruskirjan 12 ja 13 artiklan mukaisen ilmoituksen antamiseksi. 2020. Noudettu 15.12.2020 osoitteesta https://soteuudistus.fi/documents/16650278/49410096/FI_+Sote+HE.pdf/b4aa6538-b132-8ad3-b5dd-a8b44dea96e9/FI_+Sote+HE.pdf?t=1607942240776.

Hietapakka, L., Tiirinki, H. & Sinervo, T. 2020. Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali- ja terveystoimissa Suomessa. Julkaisussa Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys- ja työvoimapaikatuissa. Toim. J., Koivisto & H., Tiirinki, H. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:38.

Hyväri, S. & Kylli, E. 2020. Kokemusasiantuntemusta hyödyntävä matalan kynnyksen palveluohjaus. Julkaisussa Asukkaat alueen hyvinvoinnin rakentajina – kokemuksia Oulun Rajakylän kehittämisestä. Toim. P., Vuokila-Oikkonen, S., Hyväri & E., Keskitalo. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Koivisto, J. & Tiirinki, H. 2020. Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys- ja työvoimapaikatuissa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:38.

Määttä, A. & Keskitalo, E. 2014. Ulkoringiltä sisärinkiin: Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. Yhteiskuntapolitiikka, 79, 2, 197–207.

Niemelä, J. 2019. Järjestöt sote-Suomea rakentamassa. Julkaisu 25. Helsinki: Kunnallissalan kehittämissäätiö.

Niemelä, J. & Kivipelto, M. 2019. Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi. Työpöytä 37/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Niemelä, J. 2020. Palveluohjaava sote-järjestelmä vai palveluohjaus – vai molemmat? Diak Puheenvuoro 32. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 10.9.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-371-1>.

Palvelujen kehittäminen. N.d. Soteuudistus. Viitattu 11.9.2020. <https://soteuudistus.fi/palvelujen-kehittaminen>.

Perälä, M., Halme, N., Nykänen, S. & Nykänen, N. 2012. Lasten, nuorten ja perheiden palveluja yhteensovittava johtaminen. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Vepsäläinen, T., Siimar, M., Nykänen, P., Hiltunen, R. & Suomi, R. 2017. Sote-tietojohtamisen alueellinen tavoitearkkitehtuuri ja ekosysteemi Varsinais-Suomen alueella. Turun kauppakorkeakoulu, Sarja E-2:2017 Turun yliopisto.

Virtanen, P., Smedberg, J., Nykänen, P. & Stenvall, J. 2017. Palvelu- ja asiakastietojärjestelmien integraation vaikutukset sosiaali- ja terveystieteissä. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.

PALVELUOHJAUKSEN VAIHEITA JA KOKEMUKSIA KESKI-SUOMESSA

Anu Pihl & Marja Heikkilä

Tarkastelemme artikkelissamme sekä pitkäaikaisen kokemuksemme että koostamamme historiatiedon valossa palveluohjauksen kehittymistä Suomessa ja erityisesti Keski-Suomessa. Palveluohjaus on Suomessa liittynyt vahvasti sosiaalihuollon perinteeseen ja sitä on toteutettu sosiaaliohjauksena vuosikymmeniä. Sen taustalla on kansainvälinen, monipolvinen kehitystyö, jossa on piirteitä Case Management'in nimellä tunnetusta sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistuksesta. Palveluohjaus sosiaali- ja terveyspalvelujen työmuotona ja tutkimuksen kohteena on lähtöisin Yhdysvalloista ja Iso-Britanniasta. (Ala-Nikkola & Valokikvi 1997, 15.)

Palveluohjauksen kehitys Suomessa liittyy myös vahvasti sosiaaliohjauksesta ja sosionomi AMK:n työnkuvasta liittyvään keskusteluun, jota on käyty erityisesti sosiaalihuollon ammattihenkilölainsäädännön rakentamisen yhteydessä. (Pihl 2020.)

Palveluohjaus löytyy ensimmäisen kerran Suomen hallitusohjelmatasolta vuonna 1999 Paavo Lipposen II hallituksen ohjelmasta. Siellä mainitaan, että ”palveluohjausta on vahvistettava erityisesti pitkäaikaissairaiden ja vammaisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käytössä”. Kirjauksen taustalla on pitkä vaikuttamistyö palveluohjauksen edistämiseksi. (Pääministeri Paavo Lipposen II hallituksen ohjelma 1999.) Yksi vaikuttamisen keino on ollut tutkimus. Mm. jo 1990-luvun alussa Jyväskylän yliopiston erityispedagogiikan laitoksen VARHE –ryhmän (varhaisvuodet ja erityiskasvatus) tutkimuksissa oli näkyvissä perheiden tarve palveluiden ja kuntoutuksen koordinointiin sekä palvelujärjestelmän selkeyttämiseksi. Tutkittua tietoa alkoi kertyä asiakkaan tarpeista ja toiveista. (Pietiläinen 2003.)

Järjestöt ovat olleet aktiivisia palveluohjauksen edistäjiä. Esimerkiksi Kehitysvammaliitossa lasten ja perheiden palveluiden kokonaisuuksia ja kehittämistarvetta on tarkasteltu Paikalliset laatujärjestelmät –projektin yhteydessä jo vuosina 1996–1998. Tuolloinkin nousivat esille esimerkiksi tiedon kulun heikkous, palveluiden pirstaleisuus, yhteistyön ja siirtymävaiheiden sattumanvaraisuus ja koordinaation puute lasten ja perheiden palveluissa. Lastensuojelun Keskusliiton Pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten vanhempainyhdistysten yhteistyöryhmän (YTRY) ja Kansaneläkelaitoksen yhteis-

projektina vuonna 1998 laadittiin ehdotus palveluohjauksen järjestämiseksi pitkäaikaissairaille ja vammaisille lapsille ja heidän perheilleen. Ehdotus kirjotettiin lakiesitysmuotoon ja sen keskeisenä sisältönä olivat perheelle nimettävä palveluohjaaja, asiakasyhteistyöryhmä ja palvelusuunnitelma. Kaikki nämä ovat teemoja, joiden kanssa edelleenkin työskennellään. (Pietiläinen 2003.)

Palveluohjaukseen sisältyy usein toive siitä, että se ratkaisee järjestelmän hajanaisuuteen ja sekavuuteen liittyviä ongelmia. Järjestelmän kompleksisuus synnyttää ilmiötä nimeltä häiriökysyntä (Hyytiälä & Kekomäki 2017). Häiriökysynnällä tarkoitetaan palvelurakenteen välillisesti synnyttämää kysyntää. Sitä syntyy, kun asiakkaan tarve tulee yhä uudelleen palvelurakenteen piiriin, koska asiakas ei saa palvelua lainkaan tai on saanut vääränlaista palvelua. Häiriökysyntä on systeeminen ilmiö, sitä voidaan vähentää vain muuttamalla systeemiä. (Heinonen & Hyytiälä 2018.) Palveluohjauksessa asiat kuuluvat palveluohjaajalle, joten omalla tavallaan se voisi olla häiriökysyntää poistava tekijä. Mutta palveluohjaus ei voi olla yksin ratkaisu palvelujärjestelmän ongelmiin. Siihen tarvitsemme sote-uudistuksen, sotu-uudistuksen ja toimivat tietojärjestelmät, joihin Keski-Suomessakin nyt panostetaan mittavasti – eli todellisen systeemimuutoksen. Tulevaisuuden Aster-tietojärjestelmä voisi olla vastaus myös sähköisen palveluohjauksen tarpeeseen.

KESKI-SUOMEN HANKKEITA JA KEHITTÄMISTYÖTÄ

Vuoden 1999 Lipposen II hallituksen hallitusohjelmakirjaus oli lähtölaukaus sille, että vuodesta 1999 palveluohjausta on kehitetty Suomessa merkittävän paljon sekä kansallisissa hankkeissa että pysyvänä toimintana. Keski-Suomessa 2000-luvun alussa palveluohjaus alkoi näkyä myös työllisyydenhoidon puolella, kun laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2.3.2001/189) hyväksyttiin. Tämän työn käynnistämiseen ja kehittämiseen esimerkiksi Jyväskylän kaupunki palkkasi 2001 kaksi palveluohjaajanimikkeellä työskentelevää henkilöä työllisyyspalveluihin, osaksi ns. yhteispalvelukokeilua. Myös silloinen Tekevä-säätiö (nykyinen Sovatek) otti tuolloin palveluohjauksen osaksi kuntouttavan työtoiminnan tuottamista. (Pihl 2020.)

Palveluohjaus oli yksi Jyväskylän vanhuspoliittisen strategian keskeisiä toimenpiteitä 2002–2010. Sieltä löytyvät juuret OIVA-palveluohjauskeskuksen toimintaan. OIVA-keskus perustettiin vuonna 2011 osana USO (uuden sukupolven organisaatio) -organisaatiomuutosta. Sen pohjana toimivat mm. silloinen hallitusohjelma (Pääministeri Mari Kiviniemen hallituksen ohjelma 2010), terveydenhuoltolaki ja tulossa ollut vanhuspalvelulaki. Jo tuolloin tavoitteena oli asiakkaan edun mukainen ”yhden luukun periaate” ja saman katon alle

yhdistettiin mm. vanhusten ja vammaisten palveluohjaus ja sosiaalityö sekä veteraanien sosiaalineuvonta, omaishoito, SAS-työ sekä tukipalveluita (esim. toimistotyö ja tietotuotanto). Myös muistipoliklinikka ja muistineuvola toimivat samassa yhteydessä. (Pihl 2020.)

Äänekoski on ottanut vahvaa roolia palveluohjauksen kehittäjänä. Vuonna 2013 Äänekoskella toteutettiin organisaatorakenteen muutos, jossa vanhus-, vammais-, mielenterveys- ja päihdepalveluihin muodostettiin uusi vastuualue, joka sai nimekseen Arjen tuki. Muutoksen myötä palvelut pystyttiin tuottamaan kevyemmällä palvelurakenteella, joka nojaa palveluohjaukselliseen työotteeseen sekä kotona pärjäämistä tukeviin palveluihin. (Tikander 2016, 2.) Keski-Suomesta löytyy lukuisia muitakin hyviä käytäntöjä. Muutamina esimerkkeinä sote-kuntyhtymä Saarikan perustaminen 2009, jonka myötä Saarikan palveluohjaustyön kehittäminen eri yksiköissä alkoi tai Keuruun kaupungin panostukset voimavarahoitaja-mallin kehittämiseen. (Pihl 2020.)

Eri kunnat ovat lähteneet kehitystyöhön erilaisista näkökulmista: toisissa kunnissa on kehitetty ammatillista palveluohjausta, toisaalla palveluohjaus on ollut työote. 2000 -luvun hallitusten rahoittamissa Kaste- ja kärkihankkeissa Keski-Suomessa palveluohjauksen tavoitteena ovat vuosien varrella olleet esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisvaltaisen palveluohjauksen ja neuvonnan parantaminen, neuvonnan ja palveluohjauksen yhtenäistäminen ja kehittäminen ja kuntien palveluohjauksen periaatteiden yhteensovittaminen. Tavoitteissa näkyy niin maakunnan asukkaiden yhdenvertaisuuden tarve kuntien välillä kuin sosiaali- ja terveyspalvelujen integraation tarve.

Vaikka palveluohjaus mielletään usein sosiaalihuollon työvälineeksi, viime vuosina on vahvistunut edelleen ajatus palveluohjauksesta nimenomaan sosiaali- ja terveydenhuoltoa yhdistävänä työmuotona. Esimerkiksi Keski-Suomen Seututerveyskeskus aloitti palveluohjauksen uutena työmuotona keväällä 2018 (Pihl 2018) ja Jyväskylän sosiaali- ja terveyspalvelut on kouluttanut henkilöstöään palveluohjaukselliseen työotteeseen jo vuodesta 2015 saakka erillisellä palveluohjauskoulutuksella (Pihl 2020). PAKU-hanke on osaltaan jatkanut ansiokkaasti näiden lukuisten eri hankkeiden työtä kokoamalla palveluohjauksen asiakaslähtöisiä laatukriteereitä ja määrittelemällä palveluohjauksen kulkuja, käsitteitä ja kokonaisuuksia laajan yhteiskehittämisen keinoin.

PALVELUOHJAUKSEN HISTORIAA YHDEN TYÖNTEKIJÄN NÄKÖKULMASTA

Tunnistan itse palveluohjauksen historian hyvin. Aloittaessani ammattikorkeakouluopinnot sosiaalialalla lukion jälkeen vuonna 1997 en tiennyt, mihin ammattiin tuosta koulusta valmistuisin. Koulutus oli uusi ja väittely tutkintanimikkeestä kävi kuumana. Väittely oli saatu päätökseen valmistumiseeni mennessä ja tutkintanimikkeeksi vahvistettiin sosionomi (AMK). Tutkinto oli silti uusi, enkä hahmottanut sitä, mitä kaikkea tällä tutkinnolla voisin työkseni tehdä, eivätkä sitä tienneet työnantajatkaan. Juuri ennen valmistumistani huomasi ilmoituksen työpaikasta Jyväskylän kaupungin työllisyyspalveluissa. Siellä haettiin palveluohjaajaa hankkeeseen, jossa oli tarkoitus kokeilla, mitä hyötyjä asiakkaalle toisi, jos Kelan, silloisen työvoimatoimiston ja Jyväskylän kaupungin työllisyyspalveluiden palveluita nivottaisiin paremmin yhteen. Hain siis tehtävään tutkinnolla, jonka kokonaisuutta en hahmottanut, työyhteisöön, joka vasta perustettiin ja tehtävään, joka oli kaupungissa uusi. Mitä tekee palveluohjaaja? Tähän kysymykseen aloin etsiä vastausta ilman aiempaa työkokemusta, vastavalmistuneena sosionomina (AMK).

Onni tässä kehittämistyössä oli kokenut tiimi ja kokenut työpari. Mestari-kisällä otteella tartuttiin palveluohjauksen haasteeseen. Minun joskus naiivit ajatukseni yhdistettynä vankkaan työparin ja tiimin työkokemukseen ja näkemykseen alkoivat tuottaa pian tulosta ja paikka työyhteisössä sosiaalityön sekä erityisesti asiakkaan rinnalla alkoi hahmottua.

Asiakaslähtöisyyden merkitys oli minulle nuorena työntekijänä vielä vaikea sisäistää, vaikka koulussa siitä paljon puhuttiinkin. Työkokemuksen ja osin elämäkokemuksenkin puuttuessa asioiden merkitykset jäivät joskus pinnalliseksi. Olin ensimmäisessä oman alan työpaikassa ja vaikka halu auttaa asiakasta oli syy alalle hakeutumiselleni, mietin todellisuudessa enemmän sitä, miten ja mitä *minä* haluan työssäni tehdä. Ei niin, mitä minun tulee tehdä, jotta asiakas saa parasta palvelua. Ajatustapa asiakaslähtöiseksi on muuttunut vasta kokemuksen ja asiakkaiden todellisen kohtaamisen myötä.

Eri ammattinimikkeellä työskentelevien keskeiset keskustelut olivat tuolloin kehittämishankkeemme arkipäivää. Sosiaalityön ja palveluohjauksen tehtävänkuvia hiottiin karttuvan kokemuksen myötä. Uusi toiminta ja tehtävänimike vaativat uudenlaista lähestymistapaa ja tarve uudistaa toimintaa oli olemassa. Oli myös selvää, että kahdella eri sosiaalialan tutkinnolla ei ollut järkevää tehdä samoja asioita.

Päädyttiin työnjakoon, jossa sosiaalityö arvioi kokonaisvaltaisesti asiakkaan tilannetta ja vastaa kokonaisuudesta ja palveluohjaus vie prosessia

eteenpäin. Tämä tarkoitti käytännössä kuntouttavan työtoiminnan aloittamista ja asiakkaan rinnalla kulkemista aina sen mukaan, kuinka paljon asiakas tukea tarvitsi. Välillä tuen tarve oli bussilla liikkuminen, välillä mielekkään työtehtävän löytäminen. Keskeistä oli löytää yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan arkeen sopiva ja mielekäs kokonaisuus. Näin jälkikäteen tärkeintä oli kohdata ja kuulla asiakkaan tarpeet kokonaisvaltaisesti, ei vain työllistymisen osalta.

PALVELUOHJAUKSEN TULEVAISUUDEN VISIO KESKI-SUOMEEN

Jos vähän saisi haaveilla tulevaa, tulevaisuuden palveluohjaus tapahtuisi asiakkaan yhdenvertaisuuden turvaamiseksi sote-maakuntakokonaisuudessa ja asiakas saisi sujuvia sosiaali- ja terveystalv palveluja perustasolla yhdestä paikasta. Tämä ”paikka” voisi olla joko virtuaalinen tai se voisi olla mukava kohtaamispaikka, johon voisi tulla tapaamaan oikeaa ihmistä – tai molempia yhtä aikaa. Paikan tulisi olla yhdessä maakunnan asukkaiden ja ammattilaisten rakentama. Se olisi elävä ja kehittyvä, etteivät sen tiedot ja osaaminen vanhenisi.

Me ammattilaiset haluamme hyödyntää tulevaisuudessa entistä enemmän moniammatillista- ja alaista työyhteisöä – meille ammattilaisille kollegiaalinen tuki on osaltaan kultaakin kalliimpaa, mutta asiakas hyötyy moniammatillisuudesta. Työssämme meillä on tulevaisuudessa apuna työtämme tukeva Aster asiakas- ja potilastietojärjestelmä, joka auttaa meidän ammattilaisten työtä yksittäisen asiakkaan ja toisaalta myös väestön hyvinvoinnin edistämiseksi. Tämä tulevaisuus on lähellä, mutta silti niin kaukana. Olemme hyvin lähellä viimeinkin saada sote-rakenteet ja tietojärjestelmät tukemaan työtämme. Pelkät rakenteet ja puitteet eivät kuitenkaan kehitä toimintaamme ja palveluitamme. Siihen tarvitaan jokaista ammattilaista. Kyse ei ole vain asioiden tehokkaasta tuottamisesta vaan erityisesti vuorovaikutuksellisesta kyvykkyydestä kohdata asiakkaan yksilöllinen tarve kulloisessakin kontekstissa. Näin toimien laadukas palvelu maksaa vähemmän, koska häiriökysyntää ei synny (Heinonen & Hyytiälä 2019).

LÄHTEET

Ala-Nikkola, M. & Valokivi, H. 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Loppuraportti sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää ja yksilökohtaista palveluohjausta (case management) koskeneesta tutkimuksesta Hämeenkyrössä ja Tampereella. Stakesin raportteja 215. Helsinki: Stakes.

Heinonen, O-P. & Hyytiälä, H. 2019. Viidakon rakentamisen vaikeus. MustRead. Viitattu 20.9.2020. <https://www.mustread.fi/artikkelit/maailman-muuttumista-ja-monimutkaisuutta-suurempi-haaste-on-se-ettemme-ymmarra-miten-maailmaa-pitaisi-hahmottaa/>.

Hyytiälä, H. & Kekomäki, M. 2017. Kustannusten kasvu johtuu järjestelmän häiriöstä. Lääkärilehti, 46/2017, 72, 2664–2665. Näkökulma 17.11.2017. Viitattu 9.12.2020. <https://www.laakarilehti.fi/ajassa/nakokulmat/kustannusten-kasvu-johtuu-jarjestelman-hairioista/?public=4d169bb29d37cafe2ddad15fa91c0e7b>.

Pietiläinen, E. 2003. Lapsi, perhe ja palveluohjaus. Pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten ja nuorten sekä heidän perheidensä palveluohjauskokeilu 2001–2003. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2003:11. Viitattu 20.9.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201504223045>.

Pihl, A. 2020. Haastattelu 15.11.2020. Muutosjohtaja. Keski-Suomen sairaanhoitopiiri.

Pihlava, M. 2018. Palveluohjaajat sujuvoittivat lääkärien työtä Keski-Suomessa. Lääkärilehti, Ajankohtaista 11.12.2018. Viitattu 9.12.2020. https://www.laakarilehti.fi/ajassa/ajankohtaista/palveluohjaajat-sujuvoittivat-laakarien-tyota-keski-suomessa/?utm_medium=newsletter&utm_source=uk&utm_campaign=uk50ke-2018&m=MTUxNTcsMzU0MGE0YzZjZjFhMmU1ZGMzM DA2MTFmMjJiNmY5Mjl%3D.

Pääministeri Mari Kiviniemen hallituksen ohjelma. 2010. 22.6.2010. Valtioneuvosto. Viitattu 20.9.2020. <https://valtioneuvosto.fi/-/70-paaministeri-mari-kiviniemen-hallituksen-ohjelma>.

Pääministeri Paavo Lipposen II hallituksen ohjelma. 1999. 15.4.1999. Valtioneuvosto. Viitattu 20.9.2020. <https://valtioneuvosto.fi/-/67-paaministeri-paavo-lipposen-ii-hallituksen-ohjelma>.

Tikander, S. 2016. Mielenterveys- ja päidepalvelut organisaatiomuutoksen jälkeen. Asiakaslähtöinen arviointitutkimus Äänekoskella. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala Sosionomi (YAMK), Sosiaalialan koulutusohjelma. Viitattu 2.12.2020. <http://www.urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201602011809>.

KOHTI UUDISTUVAA PALVELUOHJAUSTA – TULKINTOJEN MONINAISUUDESTA JAETTUIHIN ARVOIHIN

Johanna Moilanen, Anne Koivisto & Tuija Ketola

JOHDANTO

Palveluohjaus viittaa vakiintuneen määritelmän mukaan toimintaan ja prosessiin, jonka avulla pyritään sovittamaan asiakkaan palvelut paremmin yhteen, edistämään palvelujen kohdentamista sekä tarjoamaan asiakkaalle hänen tarvitsemiaan palveluita (Hänninen 2007). Palveluohjauksesta on kuitenkin vaikea antaa yksiselitteistä ja tyhjentävää määritelmää, vaikka sen käsitteellisestä sisällöstä on keskusteltu Suomessa jo 1980- ja 90-lukujen taitteesta lähtien, ajoittain vilkkaammin ja ajoittain vaisummin. Palveluohjausta ei ole käsitteenä määritelty lainsäädännössä (Niemelä 2020; Vähäkangas ym. 2019), eikä myöskään THL:n julkaisemassa sosiaalialan tiedonhallinnan sanastossa (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2019).

Kirjoituksessa lähtökohtamme on, että palveluohjaus-käsitteen sisällöllinen tarkastelu on enemmän kuin ajankohtaista juuri nyt, kun käynnissä olevassa sote-uudistuksessa tavoitellaan laajamittaista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen ja rakenteiden muutosta. Sote-uudistuksen yhteydessä on keskusteltu runsaasti palveluohjauksesta ja esitetty myös jäsenyksiä sen käsitteellisestä sisällöstä. Meneillään olevassa Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmassa asiakas- ja palveluohjaus on määritelty yhdeksi tärkeäksi kehittämisen kohteeksi. (Niemelä 2020.) Myös ikäihmisten palveluihin liittyvässä kehittämistyössä asiakas- ja palveluohjaus on ollut esillä vahvasti (esim. Vähäkangas ym. 2019; Noro & Karppanen 2019). Tässä kirjoituksessa tuomme esille palveluohjaukseen liittyviä erilaisia näkökulmia ja pyrimme siten herättämään keskustelua paitsi itse käsitteestä, myös siitä, millaista tämän ajan tarpeisiin ja vaatimuksiin vastaava palveluohjaus voisi olla.

PALVELUOHJAUS MONINAISTEN TULKINTOJEN KOHTEENA

Ensimmäisten palveluohjauskokeilujen rantautumisvaiheessa eli 1990-luvulla Suomessa keskusteltiin *yksilökohtaisesta* palveluohjauksesta, jonka lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet. Niihin vastaamaan pyrkiessään palvelu-

ohjaaja kokoaa joustavasti palvelukokonaisuuden yhteiskunnan asettamien hallinnollisten ja taloudellisten ehtojen puitteissa. Palveluohjauksen ydin on asiakaslähtöisen toiminnan vahvistamisessa sekä hajallaan olevien palvelujen koordinoinnissa ja yhteensovittamisessa. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996; Hänninen 2007; Suomen palveluohjausyhdistys n.d.) 2000-luvulle tultaessa palveluohjauksen käytön laajentaminen oli yksi painopistealueista STM:n sosiaalialan kehittämishankkeessa vuosina 2004–2007 ja myös sitä edeltävässä kehittämistyössä, jossa tähdättiin sosiaalialan mittavaan kansalliseen kehittämiseen, kuten sosiaalipalvelujen saatavuuden ja henkilöstön osaamiseen parantamiseen sekä rakenteiden uudistamiseen (Hänninen 2007, 19).

Sittemmin palveluohjausta on jäsennetty kolmitasoisena kokonaisuutena, joka työotteiden tasolla muodostuu *neuvonnasta ja ohjauksesta, palveluohjauksellisesta työotteesta* (palvelujen koordinaatio) ja *yksilökohtaisesta palveluohjauksesta*. Työotteet eroavat siinä, kuinka monipuolista ja intensiivistä asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyö on. Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden voidaan ajatella kuuluvan tämän kokonaisuuden piiriin, vaikka kaikki eivät olekaan varsinaisen palveluohjauksen asiakkaita. (Hänninen 2007; myös Suominen 2019.) Palveluohjausmalleja luokiteltaessa on myös hyödynnetty jaottelua yleiseen, voimavarakeskeiseen ja intensiiviseen palveluohjaukseen, joita voi tarkastella yhdessä edellisen jäsennyksen kanssa. *Yleisessä palveluohjauksessa* asiakkaan ja työntekijän välinen suhde ei ole keskiössä, vaan toiminta kohdistuu asiakkaiden tarpeiden selvittämiseen, palvelujen yhteen sovittamiseen ja yhteydenpitoon suhteessa palveluntuottajiin (neuvonnan ja ohjauksen taso). *Voimavarakeskeisessä palveluohjauksessa* painotetaan asiakkaan omia voimavaroja ongelmakeskeisyyden sijaan. Keskiössä ovat asiakkaan ja työntekijän välinen luottamuksellinen suhde, kumppanuus ja tarvittaessa myös edunvalvonnan näkökulma (palveluohjauksellisen työotteen taso). *Intensiivisessä palveluohjauksessa* asiakkaan ja työntekijän välille pyritään muodostamaan luottamuksellinen ja tiivis suhde eikä palveluohjaaja voi toimia asiakkaan kanssa samaan aikaan esimerkiksi viranomaispäättöksiin valtuutettuna viranhaltijana (yksilökohtaisen palveluohjauksen taso). (Suominen & Tuominen 2007; Suominen 2019; myös Hänninen 2007.)

Palveluohjaukseen liittyvien käsitteiden kirjo on runsas, ja ainakin seuraavia käsitteitä on noussut esiin viimeaikaisessa keskustelussa: *asiakas- ja palveluohjaus, keskitetty asiakas- ja palveluohjaus, keskitetty neuvonta ja asiakasohjaus, vastuullinen asiakasohjaus, intensiivinen asiakasohjaus, monialainen palveluohjaus, palveluintegraatio, palveluohjaavuus*. Käsitteiden keskinäiset erot ja niiden väliset suhteet ovat tuskin kenellekään kiistattoman selviä, ja palveluja käyttävien ihmisten on luultavasti vaikea, ellei suorastaan

mahdoton tietää, mitä eri nimikkeillä ja termeillä tarkoitetaan ja mikä merkitys termeillä on niissä palveluissa, joissa itse asioi (PAKU-hankkeen kehittäjäryhmien alkuvalmennusten materiaalit 2019). Palveluohjauksen määritelmällinen alue on laava ja kaikkea muuta kuin yksiselitteinen, jolloin on vaarana, että siitä tulee termi, jolla pyritään luonnehtimaan kaikkea mahdollista asiakastarpeisiin vastaamiseen liittyvää toimintaa (Honkakoski, Kinnunen, Vuorijärvi & Raappana 2015).

Kiinnostavaa tuoreissa keskusteluissa on, että asiakasohjaus- ja palveluohjaus-käsitteitä käytetään toisiinsa tiiviisti kytkettyinä termeinä, osittain myös synonyymeinä. Esimerkiksi Sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinolojen yhteisten palvelujen sanastossa (2020, 11) palveluohjaus rinnastetaan asiakkaan ohjaukseksi eli ”eräänlaiseksi asiakasohjaukseksi, jonka tarkoituksena on varmistaa, että asiakas saa palvelutarvettaan vastaavat palvelut” (ks. myös Koskiaho 2019). On myös tuotu esiin, että *vastuullisen asiakasohjauksen* käsitteellä on mahdollista korostaa palveluohjausta systeemisenä yksilökohtaisen sosiaalityön suuntauksena niin, että kaikki asiakkaan tilanteeseen liittyvät palvelut hoitavat vastuunsa (Piirainen 2019, 45). Kuntaliiton jäsenyyksessä palveluohjaus määritellään hyvin eri lailla kuin vakiintuneesti on tehty. Ensiksi asiakasohjaus määritellään seuraavasti: ”sosiaali- ja terveydenhuollossa toteutuvaa asiakaskohtaista palvelutarpeen ja muun tuen arviointia, palvelujen suunnittelua, palveluihin ja palveluissa ohjausta yhdessä asiakkaan kanssa”. Palveluohjaus-käsitteelle puolestaan annetaan hyvin suppea sisältö: ”Palveluohjaus tarkoittaa kohdennettua neuvontaa tietyssä palvelussa tai palveluissa”. (Uotinen 2019.) Määritelmä on sama kuin Sitran julkaisussa, jossa raportoidaan Palvelutori-konseptista, iäkkäiden ihmisten sekä heidän omaistensa ohjaus- ja neuvontapalvelusta. Palveluohjauksen rooli on Palvelutori-konseptissa määritelty hyvin kapeaksi ja rajatuksi, kun asiakasohjauksen rooli on kokonaisvaltaisempi, joskin rajautuu lähinnä palvelutarpeen arviointiin ja palvelupaketin kokoamiseen (ei esim. ”rinnalla kulkemiseen”) sisältäen viranomaisvastuuseen kuuluvaa palvelupäätösten tekoa. (Patronen, Hämäläinen, Sola, Leisio, Koistinen & Holja 2015.)

Palveluohjausta voi tarkastella myös toimenkuvaan tai ammatilliseen työotteeseen liittyvänä kysymyksenä ja menetelmänä. Kotimaisessa sosiaalialan oppikirjassa sosionomin koulutuksella tehtävän sosiaaliohjauksen suhdetta kuntoutus- ja palveluohjaukseen on jäsennetty niin, että sosiaaliohjaus esitetään yläkäsitteeksi, jonka tarkentuneita työtapoja ovat palvelu-, kuntoutus- ja asumisohjaus (Helminen 2015). On kuitenkin huomattava, että palvelu-, kuntoutus- ja asumisohjaus voidaan nähdä sosiaali-, kuntoutus- ja terveyspalveluiden yhteisiksi ohjauksen kentiksi eikä sosiaaliohjaus riitä kattamaan koko-

naisuutta. Sosiaalialan tiedonhallinnan sanastossa ja Sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinoalojen yhteisten palvelujen sanastossa painotetaan, että palveluohjaus tarkoittaa eri asiaa kuin sosiaaliohjaus eikä sitä pitäisi käyttää sosiaaliohjaukseen viitattaessa (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2019; Sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinoalojen yhteisten palvelujen sanasto 2020). Tärkeää on myös huomioida, että palveluohjausta voidaan toteuttaa ammattiperustaista ajattelua rikkoen myös moniammatillisena työparityönä tai moniammatillisten työryhmien toimesta (esim. Koivisto, Pohjola, Lyytikäinen, Liukko & Luoto 2016). Palveluohjauksellisuuden periaate voikin muodostaa perustan moniammatillisten tiimien tai kokonaisten palveluyksiköiden toiminnalle, kuten viime vuosina esimerkiksi ohjaamotoiminnassa.

Kotimaisen keskustelun peilauspinnaksi on paikallaan etsiä kansainvälisiä näkökulmia. Palveluohjauksen juuret on liitetty Yhdysvalloissa 1900-luvun alussa syntyneeseen yksilökohtaisen sosiaalityön menetelmään (casework), jonka kehittäjä oli sosiaalityön pioneeri Mary Richmond (Ala-Nikkola & Sipilä 1996; Netting 1992; Kanter 2021). Yhtä lailla myös toisen pioneerin, Jane Addamsin ja settlementityön rooli 1800- ja 1900-lukujen taitteessa on nähty tärkeäksi (esim. Green & Ellis 2017). Case management-mallien kehittäminen nousi voimakkaasti agendalle Yhdysvalloissa 1970-luvulla, kun psykiatrissa laitoshoidon purettiin ja havaittiin, että palvelujen käyttäjät tarvitsevat tukea uudelaissa palveluissa ”selviytymiseen” (Greene & Uebel 2007; Mas-Expósito, Amador-Campos, Gómez-Benito & Lalucat-Jo 2014). Palveluohjaukseen liittyviä englanninkielisiä käsitteitä ovat ”*case management*” ja ”*care management*”, ja siihen viitataan myös esimerkiksi käsitteillä ”*service coordination*”, ”*care coordination*”, ”*continuity coordination*” ja ”*managed care*” (esim. Netting 1992; Lukersmith, Millington & Salvador-Carulla 2016; Frankel, Gelman & Pastor 2019). Käsitteiden moninaisuuteen ja kääntämiseen liittyvän ongelmallisuuden vuoksi tarkastelemme seuraavassa lähinnä case management-käsitteeseen liittyviä keskusteluja.

Perinteisen määritelmän mukaan (yksilökohtainen) palveluohjaus on sekä tapa harjoittaa palveluhallintoa että työmenetelmä. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, alk. Orme & Glastonbury 1993.) Kansainvälisissä keskusteluissa case management on työmenetelmänä tai -tapana liitetty useimmiten sosiaalityöntekijän ja sairaanhoitajan ammatteihin ja toimenkuviin (esim. Netting 1992; Frankel ym. 2019). Case management-kirjallisuudessa korostetaan määritelmien ja merkitysten kontekstisidonnaisuutta; ei ole konsensusta, siitä, mitä case management on ja ennen kaikkea, mitä se ei ole (esim. Lukersmith ym. 2016; Frankel ym. 2019; Kanter 2021). Kontekstuaaliset tekijät ovat olennaisia, sillä esimerkiksi silloin, kun palvelujärjestelmää uudelleen organisoidaan, myös

palveluohjauksen käsitteelliseen sisältöön kohdistuu uudelleen määrittelyn tarpeita.

Stephen M. Rose ja Vernon L. Moore tekivät 1990-luvulla luonteeltaan hie- man vastakkainasettelevan jaon asiakaslähtöiseen (*client-driven*) ja palvelun- tarjoaja-lähtöiseen (*provider-driven*) case managementiin. Asiakaslähtöisissä malleissa korostuvat palveluohjaajan ja asiakkaan välinen kumppanuus asiak- kaan tarpeiden, tavoitteiden ja tarkoituksenmukaisten palvelujen määrittämi- sessä. Palveluntarjoaja-lähtöisissä malleissa painottuu kustannustietoisuus sekä asiakkaiden valikointi, ja keskiössä ovat asiakkaan ongelmien identifiointi, palveluläheteiden laadinta, asiakkaan ”hoitomyönteisyyden” varmistaminen sekä prosessin suunnitelmallisuus ja aikataulutukset sekä sen seuranta. (Holosko 2017; alk. Rose & Moore 1995.)

Case managementin malleja on luokiteltu monella tapaa eikä niiden yh- tymäkohdista ja eroista voi muodostaa yksimielistä käsitystä. Yhdysvalta- lainen sosiaalityöntekijä ja psykoterapeutti Joel Kanter (2021) määrittelee 1) välittäjämallin (*brokerage, broker*) sekä 2) kuntoutuksellisen (*rehabilitation*), 3) voimavaralähtöisen (*strengths-based*) ja 4) kliinisen palveluohjauksen mallin (*clinical*) (myös Mueser, Bond, Drake, Resnick 1998; Mas-Expósito ym. 2014; Lukersmith ym. 2016). Kanter (2021) nostaa fokukseen kliinisen palveluoh- jauksen mallin, jossa korostuu asiakkaan ja työntekijän välinen suhde ja ydin- periaatteena on hoidon tai palvelujen jatkuvuuden turvaaminen. Interventiot, palvelut ja tuki suunnataan kokonaisvaltaisesti, huomioiden psyykkiset, so- siaaliset ja fyysiset ja ympäristöön liittyvät tekijät sekä formaalit (esim. palve- lut, taloudellinen tuki) ja informaalit (esim. ystävät, naapurit) resurssit. Tästä näkökulmasta kliinistä palveluohjausta voidaan luonnehtia myös sosiaalityön käytännön muodoksi, jonka tavoitteena on edistää ihmisen toimintakykyä ja selviytymistä kokonaisvaltaisella tasolla. Sitä voidaan verrata välittäjämalliin, joka muistuttaa edellä kuvattua yleistä palveluohjausta. Välittäjämallissa asi- akkaan ja työntekijän välinen suhde ei ole keskiössä, vaan toiminta painot- tuu palvelujen yhteen sovittamiseen ja koordinointiin, välittäjänä toimimiseen (Kanter 2021; Lukersmith ym. 2016). Yhdysvaltalaisista case management- keskustelua seurattaessa on toki huomioitava kulttuurinen, yhteiskunnallinen ja palvelujärjestelmään liittyvä konteksti. Esimerkiksi välittäjämallin mukainen case management on Yhdysvalloissa yksityistä ja liiketaloudellista toimintaa (Koskiahho 2019).

Marianne Woodside ja Tricia McClam (2013) käyttävät käsitteitä rooli- perustainen (*role-based*), organisaatioperustainen (*organization-based*) ja vastuuperustainen (*responsibility-based*) malli kuvatessaan ”modernia case managementia” Yhdysvaltojen kontekstissa. Rooliperustainen malli viittaa

useisiin erilaisiin rooleihin, joita case managerin oletetaan ottavan, esimerkiksi asianajajan (advocate), palvelujen välittäjän, koordinaattorin, ohjaajan ja suunnittelijan. Roolit voivat myös vaihdella tai painottua eri lailla asiakkaasta riippuen. Organisaatioperustaisessa mallissa on tavoitteena tarjota kokonaisvaltainen palvelujen valikoima, jolla voidaan vastata asiakkaan moninaisiin ja usein kompleksisiin tarpeisiin. Tähän tarvitaan yleensä moniasiantuntijaista työryhmää ja palveluvalikoimaltaan laajaa organisaatiota. Vastuuperustainen malli puolestaan liittyy pyrkimykseen siirtää hoivaa ja huolenpitoa ammattilaisilta ei-ammattilaisille eli perheelle, ystäville, vapaaehtoistyöntekijöille jne., jotka koulutetaan palvelujen toteuttamiseen silloin, kun ammatillinen hoito tai palvelu päätetään. Malli korostaa asiakkaan voimavaroja ja ”omahoivaa” eli tämän omaa toimintaa asioidensa case managerina. (Woodside & McClam 2013, 73–85; myös Green & Ellis 2017.)

Ruotsalaisessa (personligt ombud) -mallissa painotetaan palveluohjausta päätöksenteosta riippumattomana toimintana ja korostetaan palveluohjaajan asianajoroolia. Asianajoroolista käsin palveluohjaaja voi esittää vaatimuksia palveluista päättävälle taholle ja rakenteellisena työnä tuoda esiin ns. systeemi- virheitä, jotka vaikeuttavat hänen asiakasryhmänsä elämää. Palveluohjauksen tavoitteena on asiakkaan itsenäinen ja riippumattoman elämä. Personligt ombud -palveluohjauksen malli perustuu kansalaislähtöiseen, valtaistavaan työtoteeseen. (Ett nytt yrke tar form 2009; Suominen n.d.)

AJAN VAATIMUKSIIN VASTAAVA PALVELUOHJAUS

Vertauskuvallisesti voi sanoa, että parhaimmillaan palveluohjaus on kuin liima, joka sitoo yhteen hajanaisen joukon palveluja ja asiakkaan ainutlaatuiset ja muuttuvat tarpeet (Frankel ym. 2019, 4). Sitä tulee käsitteellistää ja toteuttaa systeeminä eli ”eri organisaatioiden, yksilöiden ja asiantuntijoiden välisenä toimintana” (vrt. Piirainen 2019, 45). On kuitenkin tärkeä muistaa, että palveluohjauksen ja siihen liittyvien mallien, työtapojen tai ammatillisen osaamisen kehittämisellä ei voida ratkaista ”systeemivirheitä” tai ”häiriökysyntään” liittyviä ongelmia. Systeemivirheen ja häiriökysynnän käsitteet viittaavat samaan asiaan. Systeemivirheellä tarkoitetaan esimerkiksi rakenteellista työttömyyttä, palveluaukkoja tai muita palvelujärjestelmän toimimattomia kohtia (Hänninen 2007). Häiriökysyntä merkitsee palveluja käyttävän näkökulmasta esimerkiksi puutteellisia palveluita tai hoitoa ja kohtuuttoman pitkiä odotus- ja jonotusaikoja (Hyytiälä & Kekomäki 2017).

Voi kysyä, olisiko palveluohjaukseen liitettyjen perusarvojen kirkastaminen paikallaan. Perusarvoiksi on kuvattu vastuullisuus (*responsibility*), jatkuvuus

(*continuity*) ja tili- tai selontekovelvollisuus (*accountability*) (Green & Ueber 2007). Olisiko termien täsmentämisen ja määritelmien luomisen sijaan kannattavampaa pohtia näiden arvojen merkitystä ja toteutumista toimenkuvien, työotteiden, palveluorganisaatioiden ja -järjestelmän tasolla. Missä määrin esimerkiksi asiakkaiden palveluihin ja palvelukokonaisuuksiin liittyvät vastuut ovat selkeitä ja hyvin muotoiltuja? Millä keinoilla palvelujen ja hoidon jatkuvuutta turvataan? Tai miten varmistetaan, että palvelujen käyttäjä ei ”katoa” mutta ei myöskään joudu luopumaan itsemääräämisoikeudestaan?

Lopuksi palaamme kysymykseen siitä, millaista tämän ajan tarpeisiin ja vaatimuksiin vastaava palveluohjaus voisi olla. Palvelupolut kuntoon (PAKU)-hankkeen kehittämistyö on tehnyt näkyväksi sitä, kuinka laaja-alaisella kentällä palveluohjauksessa liikutaan, kun sitä tarkastellaan ammatti- ja organisaatio-rajat ylittävänä työ- ja toimintakäytänteinä, ilman kohdennettua asiakas- tai palvelutehtävärajausta. PAKU-hankkeessa palveluohjaus on jäsennetty toimintana, joka käsittää paitsi virallisen ammattihenkilön toimenkuvaan kuuluvan palveluohjauksen, myös epävirallisen neuvonnan ja ohjauksen, jossa ei vaadita ammattipätevyyttä. PAKU-hankkeessa tehty kehittämistyö ohjaa ajattelemaan, että palveluohjausta tulee toteuttaa ihmisen elämäntilanteen, toimintakyvyn ja tuen tarpeen mukaan, jolloin se on aina asiakaslähtöistä ja yksilöllisesti räätälöityä palvelua. Tähän aikaan sopiva palveluohjaus on sitä, että se tapahtuu siellä, missä ihmiset asioivat ja käyttävät palveluja – ammattinimikkeestä, palveluorganisaatiosta tai hallintosektorista riippumatta. Ajan vaatimuksiin vastaava palveluohjaus saattaisi olla myös sellaista, jossa ei keskitytä pohtimaan erilaisten mallien välisiä eroja, vaan yhdistetään niistä parhaat puolet. Näitä voisivat olla esimerkiksi asiakkaan omien voimavarojen korostaminen ja asettaminen työskentelyn perustaksi (voimavarakeskeinen malli), jatkuvuuden turvaaminen palvelujen koordinoinnilla ja välittämällä (yleisen palveluohjauksen malli) ja panostaminen luottamukselliseen ja rinnalla kulkevaan suhteeseen asiakkaan ja työntekijän välillä (intensiivisen palveluohjauksen malli).

LÄHTEET

Ala-Nikkola, M. & Sipilä, J. 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) – uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Julkaisussa Metteri, A. toim. Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja. Helsinki: Edita.

Ett nytt yrke tar form. 2009. Personligt ombud. Socialstyrelsen artikelnummer 2009-126-41. Socialstyrelsen.se.

Frankel, A.J., Gelman, S.R. & Pastor, D.K. 2019. Case management. An introduction to concepts and skills. New York: Oxford University Press.

Green, D.M. & Ellis, S. 2017. Proactive case management: Social work active engagement revisited. *Journal of Sociology and Social Work*, 5, 1, 10–16.

Greene, R.R. & Uebel, M. 2007. Chapter 2. Intervention continued. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 14, 1–2, 31–50.

Helminen, P. 2015. Sosiaaliohjaus. Julkaisussa Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Toim. P. Näkki & T. Sayed, 25–42. Helsinki: Edita.

Holosko, M. 2017. Social work case management: Case studies from the frontlines. Thousands Oaks, CA: Sage.

Honkakoski, A., Kinnunen, P., Vuorijärvi, P. & Raappana, M. 2015. Palveluohjaus – avain asiakastyöhön ja palveluhallintoon. Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Viitattu 6.11.2020. http://www.sosiaalikollega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/julkaisu_39_palveluohjaus.

Hyytiälä, H. & Kekomäki, M. 2017. Kustannusten kasvu johtuu järjestelmän häiriöistä. *Lääkärilehti*, 72, 46, 2664–2665.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Helsinki: Stakes.

Kanter, J. 2021. Clinical case management. Julkaisussa *Theory and practice in clinical social work*. Toim. J., Brandell. San Diego: Cognella, 442–464.

Koivisto, J., Pohjola, P., Lyytikäinen, M., Liukko, E. & Luoto, E. 2016. Ratkaisuja palveluiden yhteensovittamiseen. Innokylän innovaatiokatsaus. Helsinki: THL.

Koskiaho, B. 2019. Osa 1. Lähtökohtia. Julkaisussa B. Ihan pihalla? Vanhat ihmiset digitaalisen maailman myllerryksessä: neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen. Toim. B., Koskiaho & E., Saarinen. Helsinki: Sostery., 17–40.

Lukersmith, S., Millington, M. & Salvador-Carulla, L. 2016. What is case management? A scoping and mapping review. *International Journal of Integrated Care*, 16, 4, 1–13.

Mas-Expósito, L., Amador-Campos, J. A., Gómez-Benito, J. & Lalucat-Jo, L. 2014. Depicting current case management models. *Journal of Social Work*, 14, 2, 133–146.

Mueser, K.T., Bond, G. R., Drake, R. E. & S. G. Resnick. 1998. Models of community care for severe mental illness: A review of research on case management. *Schizophrenia Bulletin*, 24, 1, 37–74.

Netting, F.E. 1992. Case management: service or symptom? *Social Work* 37, 2, 160–164.

Noro, A. & Karppanen, S. 2019. Ikäihmisten kotihoidon ja kaikenikäisten omaishoidon uudistus 2016–2018. Tuloksia ja toimintamalleja. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen raportteja ja muistioita 2019:29. Helsinki: STM.

Patronen, M., Hämäläinen, J., Sola, J., Leisio, J., Koistinen, T. & Holja, T. 2015. Palvelutori. Ohjaus- ja neuvontapalvelu ikäihmisille. Sitran selvityksiä 82. Viitattu 6.11.2020. <https://www.sitra.fi/julkaisut/palvelutori/>.

Piirainen, K. 2019. Sosiaalisen kuntoutuksen vastuullinen asiakasohjaus – nykytila ja tulevaisuus. Julkaisussa Turvaverkkoa paikkaamassa. Diakoniamattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja. Toim. K. Piirainen & M. Kiviranta. Helsinki: DIAK, 38–54.

Ristolainen, H., Tiilikainen, E. & Rissanen, S. 2018. Kotona asuvien ikäihmisten palveluohjauksen vaikuttavuus – kuvaileva kirjallisuuskatsaus. *Gerontologia*, 32, 4, 252–274.

Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto. 2019. Palveluihin, palveluprosesseihin ja asiakastietoihin liittyviä käsitteitä. Versio 5.0. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 5.11.2020. https://thl.fi/documents/920442/2920708/sosiaalialan_tiedonhallinnan_sanasto_versio_5-0_korjattu.pdf/325fdce8-9a7d-4f5c-96b7-d4690743b80f.

Sosiaalihuoltolaki 2014.1301/30.12.2014. Viitattu 12.11..2020. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>.

Sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinoalojen yhteisten palvelujen sanasto. 2020. TEM & Sanastokeskus. Viitattu 4.11.2020. http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sotete-sanasto_2020-1.pdf.

Suomen palveluohjausyhdistys. N.d. Viitattu 12.11.2020. <https://www.palveluohjaus.fi/>.

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus: portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami.

Suominen, S. 2019. Palveluohjaaja pitää langat käsissään. Lääkärilehti, 74, 23, 1515–1517.

Suominen, S. N.d. Case management (CM) och personligt ombud (PO). Viitattu 13.11.2020. http://www.saulisuominen.fi/pdf/Suominen_cm_po.pdf.

Uotinen, S. 2019. Palveluohjaus ja lainsäädäntö. Palveluohjausta perheille -hankkeen loppuseminaari, 4.12.2019 Turku. Viitattu 12.11.2020. https://www.lastenkuntoutus.net/files/727/Sami_Uotinen.pdf.

Woodside, M.R. & McClam, T. 2013. Generalist case management. A method of human service delivery. Belmont, CA: Brooks/Cole, Cengage Learning.

Vähäkangas, P., Orava, M. & Kivimäki, B. 2019. Pohjanmaan palveluohjaus kuntoon. Toimintamalli ja tietojohdamisen tunnusluvut. Raportteja ja muistioita 51/2018. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

KOMMENTTIPUHEENVUORO

Anu Pelkonen & Tuija Pakarinen

Palveluohjausta ja siihen liittyvää määritelmää on pohdittu PAKU-hankkeen ohella myös Sote-alan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartta (Sotetie) ESR-hankkeessa. PAKU-hankkeen käyttämästä palveluohjaus-käsitteestä poiketen Sotetie-hankkeen osana tarkastellaan asiakas- ja palveluohjausta käsitteenä ja osaamisena case management –työotteen näkökulmasta. Käsitettä määriteltäessä huomioidaan asiakaslähtöisyys, palvelujen kustannukset, vaikuttavuus ja laatu sekä palvelujen digitalisaation ja keinoälyn hyödyntäminen osana asiakas- ja palveluohjausta. (Sotetie ESR-hankehakemus 2019.)

Sosiaali- ja terveystieteiden uudistuessa ja sitä kehitettäessä ovat sekä *asiakasohjaus* että *palveluohjaus* näyttäytyneet asiakkaan asemaa sekä hoito- ja palveluketjun eheyttä tukevinä elementteinä. Asiakasohjauksen avulla on pyritty toteuttamaan palvelujen asiakaslähtöistä integraatiota (Ranta, Laasonen, Masu, Leskelä, Rissanen, Uusikylä & Tala 2019.) Palveluohjaus on taas perinteisemmin mielletty asiakastyön menetelmäksi tai työtavaksi, ja siihen on liitetty hallinnollisia elementtejä. Asiakasohjausta ja palveluohjausta käytetään toisinaan rinnakkaiskäsitteinä, mutta toisaalta ne nähdään myös erillisinä käsitteinä. Asiakas- ja palveluohjausta tarkastellaan etenkin asiakaslähtöisyyden osalta palveluohjauksen käsitteeseen painottuen. (Ristolainen, Roivas, Mustonen & Hujala 2020, 247.) Erot eri määritelmien välillä ovat siis pieniä, mutta selvästi havaittavia.

PAKU-hanke esittelee perusteellisesti *palveluohjauksen* tai *asiakas- ja palveluohjauksen* käsitteen sekä sisällön moninaisuutta. Samaan huomioon on päädytty Sotetie-hankkeessa. Määritelmät vaihtelevat alan tutkimuksissa sekä eri konteksteissa, jossa käsitteistä puhutaan tai toimintamalleja toteutetaan. Tämä aiheuttaa sekaannusta niin alan ammattilaisten keskuudessa kuin asiakkaidenkin taholla.

Eri yhteyksissä ja lähteissä *palveluohjausta* sekä *asiakas- ja palveluohjausta* on kuvattu kolmi-, neli- tai viisitasoisena toimintana. PAKU-hankkeen ja sen kohderyhmän näkökulmasta palveluohjauksen kolmitasoinen kuvaus on perusteltu, sillä pitkäaikaistyöttömien ja osatyökykyisten asiakkaiden ohjaustarve vaihtelee juuri neuvonnasta ja ohjauksesta palveluohjaukselliseen työotteeseen tai yksilökohtaiseen palveluohjaukseen. Erona kolmitasoiseen malliin neli- ja viisitasoisissa malleissa toimintaa on jaoteltu pienempiin osiin. Patronen

(2018) jakaa asiakas- ja palveluohjauksen 1. yleiseen viestintään ja neuvontaan, 2. matalan kynnyksen neuvontaan ja ohjaukseen, 3. asiakkaan ohjaukseen ja palvelutarpeen arviointiin, (moniammatillinen arviointi), 4. palvelukokonaisuuksien seurantaan sekä 5. intensiiviseen ohjaukseen paljon palveluita käyttävien asiakkaiden osalta (Patronen, 2018). Sotetie -hankkeessa ollaan päätyvässä viisitasoiseen kuvaukseen ja siinä asiaa tarkastellaan *asiakas- ja palveluohjauksen* näkökulmasta huomioiden mm. kustannustehokkuus ja laatu useissa eri asiakasryhmissä ”vauvasta vaariin”.

Asiakas- ja palveluohjausta voidaan *case management -työotteen* näkökulmasta kuvata myös asiakkaan prosessina, joka sisältää alkuarvioinnin, suunnitelman, intervention, seurannan sekä evaluoinnin eli kokonaistavoitteen saavuttamisen arvioinnin (Suominen & Tuominen 2007, 41; Payne 2000, 82–91.) Prosessin toteuttaminen ja koordinoiminen vaativat erityisosaamista. Sotetie-hankkeessa asiakas- ja palveluohjausta tarkastellaan myös osaamisen näkökulmasta ja kehitetään verkkokoulutusta olemassa olevien, selvitettyjen osaamisvajaiden korjaamiseksi (Sotetie ESR-hankehakemus 2019).

Emme tunnu pääsevän mihinkään siitä, että asiakas- ja palveluohjauksen määritelmä muuttuu riippuen siitä, puhutaanko palveluohjauksesta esimerkiksi työllisyyden hoidon, sosiaalityön, kuntoutuksen vai hoitotyön yhteydessä. Ja siitä, liittyykö ohjaus asiakkaisiin, potilaisiin, lapsiin, työikäisiin, vai ikäihmisiin. PAKU-hanke kysyykin oikeutetusti, olisiko tarve jo siirtyä käsitteiden tai sisällön tarkentamisesta palveluohjauksellisen työn perusarvojen kirkastamiseen. Palveluohjauksessa on hyvin paljon *sosiaalialan työn* elementtejä ja *ohjauksen* perusperiaatteita. Mikä osa niistä on siirrettävissä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan yleiseen, geneeriseen osaamiseen, jota palveluohjaajalta edellytetään? Toisaalta mikä osa palveluohjaajan työstä tai osaamisesta taas edellyttää sosiaali- tai ohjausalan erityisosaamista?

LÄHTEET

Patronen, M. 2018. Neuvonta ja asiakasohjaus – Ensi vaiheen neuvonta ja ohjaus on kuntien ja maakuntien yhdessä tehtävää työtä. Kuntaliitto. Viitattu 30.11.2020. <https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/02%20Patronen%20Asiakas-%20ja%20palveluohjaus%20Lappeenranta.pdf>.

Payne, M. 2000. The politics of case management and social work. *International Journal of Social Welfare* 9 (2).

Ranta, T., Laasonen, V., Manu, S., Leskelä, R.-L., Rissanen, A., Uusikylä, P. & Tala, J. 2019. Maakunta- ja sote-uudistuksen valmistelun tuki. Valtioneuvoston selvitys ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2019:29. Viitattu 30.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-732-1>.

Ristolainen, H., Roivas, P., Mustonen, E. & Hujala, A. 2020. Asiakslähtöinen palveluohjaus. Julkaisussa *Uudistuva Sosiaali- ja terveysala*. Toim. A. Hujala, H. Taskinen. Tampere: University Press.

Sote- alan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartta – Sotetie-hankehaku (ESR) 2019. Hankehakemus Kestävää kasvua ja työtä 2014–2020 Suomen rakennerahasto-ohjelma.

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. *Palveluohjaus: portti itsenäiseen elämään*. Helsinki: Profami.



Osa 2

Kohti kokonaisvaltaista palveluohjausta

KOKONAISVALTAINEN PALVELUOHJAUKSEN TOIMINTAMALLI PALJON TUKEA TARVITSEVILLE TYÖIKÄISILLE

Tuija Ketola, Anne Koivisto, Aino Alaverdyan & Kati Karjalainen

PALVELUPOLUT KUNTOON

Palvelupolut kuntoon (PAKU) -hankkeen päätavoitteena oli kehittää kokonaisvaltainen palveluohjauksen toimintamalli yhdessä paljon tukea tarvitsevien työttömien ja työelämän ulkopuolella olevien työkäisten ja ammattilaisten kanssa. Toimintamalli perustuu osallistujien ja hanketyöntekijöiden vuoropuheluissa rakennettuun tietoon, tutkimukseen, lainsäädäntöön ja aiempaan palveluohjauksen kehittämistyöhön. Kokonaisvaltainen palveluohjauksen toimintamalli jakautuu viiteen osa-alueeseen: 1) asiakaslähtöiset palveluohjauksen laatukriteerit, 2) ennaltaehkäisevä palveluohjaus ja varhainen tuki, 3) monialainen intensiivinen palveluohjaus, 4) järjestölähtöinen palveluohjaus ja 5) digitaalinen palveluohjaus.

Toimintamallin kehittämisessä on hyödynnetty palvelumuotoilun käsitteitä ja menetelmiä. Yhteiskehittäminen on ollut työskentelyn peruseriaate alusta lähtien. Hujalan ja Lammintakasen (2018, 20) määritelmä palvelupolusta on toiminut kehittämistyön lähtökohtana ja tavoitteena: *”Palvelupolku on kokonaisvaltainen tapa organisoida ja koordinoida asiakkaan erilaisia hoito- ja palveluprosesseja yli sektori-, organisaatio- ja ammattirajojen. Tavoitteena on tarjota asiakkaalle hänen tarpeitaan vastaava asianmukainen, laadukas hoito/palvelu ja turvata sen jatkuvuus.”* Palvelupolku-käsite korostaa asiakkaiden kokemusten ja äänen kuulumista palveluohjauksen kehittämisessä ja edellyttää hallinnonrajoja ylittävää työskentelyä. Siihen sisältyy ajatus polun yksilöllisyydestä, suunnitelmallisuudesta ja vaiheittain etenemisestä. (ks. Sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinoalojen yhteisten palvelujen sanasto 2020, 11.) Todellisuudessa tällä hetkellä esimerkiksi tietojärjestelmät ja tiedon kulun haasteet eri palveluiden välillä eivät tue asiakkaan palvelupolkujen luomista ja palveluohjauksen kehittämistä (Niemelä 2020, 44), mistä Jaskan palvelupolun kuvaus (ks. sivu 178–181) on oiva esimerkki.

Palvelupolku-käsitettä onkin kritisoitu siitä, että asiakkaiden polku useimmiten näyttäytyy sarjana erilaisia kohtaamisia kuin yhtenäisenä polkuna (Itsenäistymistä ja hyvinvointia tukeva jälkihuolto ja nuorten aikuisten sosiaalityön

mallinnus 2020, 13–14), mikä myös tuli selvästi esille tässä kehittämistyössä palvelupolkuja mallinnettaessa. Palvelumuotoilua soveltaen on myös hahmotettu asiakkaan etenemistä tukevat ja hidastavat eli kriittiset tekijät polulla. Tämä on ollut yksi toimintamallin työstämisen apuväline, jolla on lisätty asiakasymmärrystä polun eri vaiheiden osalta. Nämä erilaiset katkokset ja häiriötekijät sekä päällekkäiset tapahtumat on pyritty ottamaan huomioon kuvattujen asiakastilanteiden palvelupolkujen (ks. Tahvo s. 48–49, Tiina s. 76–79, Nico s. 104–107, Mikko-Pekka s. 146–147 ja Jaska s. 176–179) visualisoinnissa.

Palveluohjauksessa kohtaavat asiakkaan tarpeet, palvelujärjestelmän eri tuet ja palvelut sekä yhteiskunnan taloudelliset ja hallinnolliset reunaehdot (Honkakoski, Kinnunen, Vuorijärvi & Raappana 2015). Palveluohjaus palvelujen integroinnin ja yhteensovittamisen välineenä on noussut keskeiseksi kehittämiskohteeksi 1990-luvulta alkaen monituottajamallin vahvistumisen myötä Suomessa. Se on ollut keskeisenä kehittämiskohteena sekä edellisessä että nykyisessä sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa. Käytännössä toimivat palvelupolut eivät vielä ole realiteetteja kaikkialla sosiaali- ja terveydenhuollossa (Niemelä & Kivipelto 2019, 12). Palveluohjaukseen on pyritty maakunnassa yhtenäistämään viimeksi Keski-Suomi 2021 -hankkeessa osana sosiaali- ja terveystalouden maakunnallista järjestämissuunnitelmaa. (Keski-Suomi 2021 2019.) Tähän samaan palveluohjauksen kehittämisen jatkumoon myös PAKU-hankkeen tavoitteet yhdistyvät.

Palveluohjauksen rooli on todettu yhtenä onnistumisen tekijänä aikuissosiaalityön asiakastyössä (ks. esim. Jokinen 2014). Aikuissosiaalityön tulevaisuuden kehittämissuuntia kartoittava tiekartta korostaa yhtenä kehittämiskohteena ja toimenpidesuosituksena asiakasohjauksen selkiyttämistä. Tämä tarve on noussut etenkin Kelan ja sosiaalityön välisen kumppanuuden rakentamisessa toimeentulotukiudistuksen jälkeen, mutta myös muiden kuten Te-palveluiden kanssa. (Karjalainen, Metteri & Strömberg-Jakka 2020, 28, 5.) Osallistavan ryhmämuotoisen palveluohjauksen on todettu vähentäneen ikäihmisten yksinäisyyttä (Närhi, Rissanen, Tiilikainen, Kannasoja ja Ristolainen 2019) ja monialaisen palveluohjauksen pitkäaikaistyöttömille olevan kustannusvaikuttavaa (Mäntysaari & Ylistö 2019). Näistä palveluohjauksen malleista on valmisteltu myös politiikkasuositukset (ks. Promeq -hanke, vaikuttavuuden-talo³). Niemelä (2020, 6) painottaa, että palveluohjauksen kehittäminen ei ole yksittäinen kehittämisen kohde, vaan se vaatii samalla myös koko järjestelmän, tietojärjestelmien, organisaatiokulttuurin ja ammattikäytäntöjen kehittämistä ohjaaviksi. Lisäksi myös johtamisella voidaan olennaisesti vaikuttaa monialaisen palveluohjauksen kehittämiseen. Sote-johtajille tehdyn tutkimuksen

³ Vaikuttavuuden talo: <https://sites.uef.fi/vaikuttavuuden-talo/>

mukaan integroiva eli yhteensovittava johtaminen ei ole vielä jalkautunut kentälle, milloin paljon (monialaista) palvelua tarvitsevat henkilöt ovat vaarassa jäädä integraation suunnittelussa johtajien omien päävastuualueiden varjoon (Hujala, Laulainen, Taskinen, Aunola & Martikainen 2020, 76).

PALJON TUKEA TARVITSEVA HENKILÖ

PAKU-hankesuunnitelmassa alun perin käytettiin käsitettä paljon palveluita tarvitseva henkilö aiempiin tutkimuksiin ja selvityksiin viitaten (vrt. Hujala & Lammintakanen 2018). Kehittämistyössä siirryttiin kuitenkin vähitellen käyttämään paljon tukea tarvitsevan henkilön käsitettä, koska tuki on laajempi käsite kuin palvelu. (Sosiaaliseen) tukeen sisältyy palveluiden lisäksi sekä epävirallinen lähisuhteista tuleva apu että erilaiset taloudelliset tuet (ks. esim. Kinnunen 1998). Paljon tukea tarvitsevalla henkilöllä tarkoitetaan tässä yhteydessä työkäistä, jolla on monia erilaisia tuen tarpeita yhtäaikaisesti, toistuvasti tai hän on muuten vaikeassa elämäntilanteessa, jonka vuoksi avun hakeminen ja saaminen on hankalaa. Henkilö voi tarvita paljon tukea, mutta ei välttämättä – vaikkakin usein -paljon palveluita.

Sosiaalihuoltolaissa (L1301/2014, § 11, 37) käytetään termiä tuen tarve, joka voi olla luonteeltaan tilapäistä, toistuvaa tai pitkäaikaista sekä myös käsitettä erityisen tuen tarve, joka viittaa erityisiin vaikeuksiin *”hakea tai saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystaloudellisia tai kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteen ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään...”* (L1301/2014, § 3). Näitä käsitteitä käytetään sosiaalihuollossa erityisesti palvelutarpeen arvioinnissa. Sosiaali- ja terveystaloudellisuissa ja niiden tutkimuksessa käytetään useita erilaisia käsitteitä, jotka viittaavat mahdollisesti ainakin osin samoihin asiakasryhmiin (Keränen 2020, 5). Paljon tukea tai palveluita tarvitsevat ja niitä käyttävät eivät ole ryhmä, jolla on samat tarpeet ja samanlaiset elämäntilanteet, vaan usein kyse on siitä, että palvelut on räätälöitävä yhteistyössä eri toimijoiden kanssa kunkin henkilön omanlaiseksi ja -näköiseksi poluksi (ks. esim. Yliruka ym. 2020, 72; Hujala & Lammintakanen 2018, 17).

Asiakkaiden ongelmat ovat entistä useammin pirullisia ongelmia, joissa toisiinsa kietoutuvat sekä järjestelmän toimintaan liittyvät että asiakkaiden omat ongelmat (Arnkil & Heino 2014). Sektorointilogiikka eli yhden luukun osoittaminen kullekin ongelmalle lakkaa toimimasta, kun elämäntilanteet eivät ole selvärajaisia ja palvelukokonaisuuden vaikutus voi olla aivan erilainen kuin alun perin oli suunniteltu. Usein käytetty käsite moniongelmaisuus ei olekaan yksilön tai perheiden ominaisuus, vaan eri suuntiin, näkemyksiin, lyhyisiin

kohtaamisiin, arviointeihin ja lausuntoihin perustuvan moniauttajajärjestelmän toiminnan tulos, jossa asiakkaan elämäntilanne kokonaisuutena ja siihen johtaneet juurisyyt jäävät huomaamatta ja työstämättä. Moniongelmaisuu- den sijasta tulisikin puhua moniasiakkuudesta (Arnkil & Heino 2014)⁴. Tämä ei tarkoita sen sivuuttamista, etteikö asiakkaalla olisi erilaisia yhtäaika- sia vaikeuksia, vaan niiden erottelu toisistaan aiheuttaa usein uusia ongelmia.

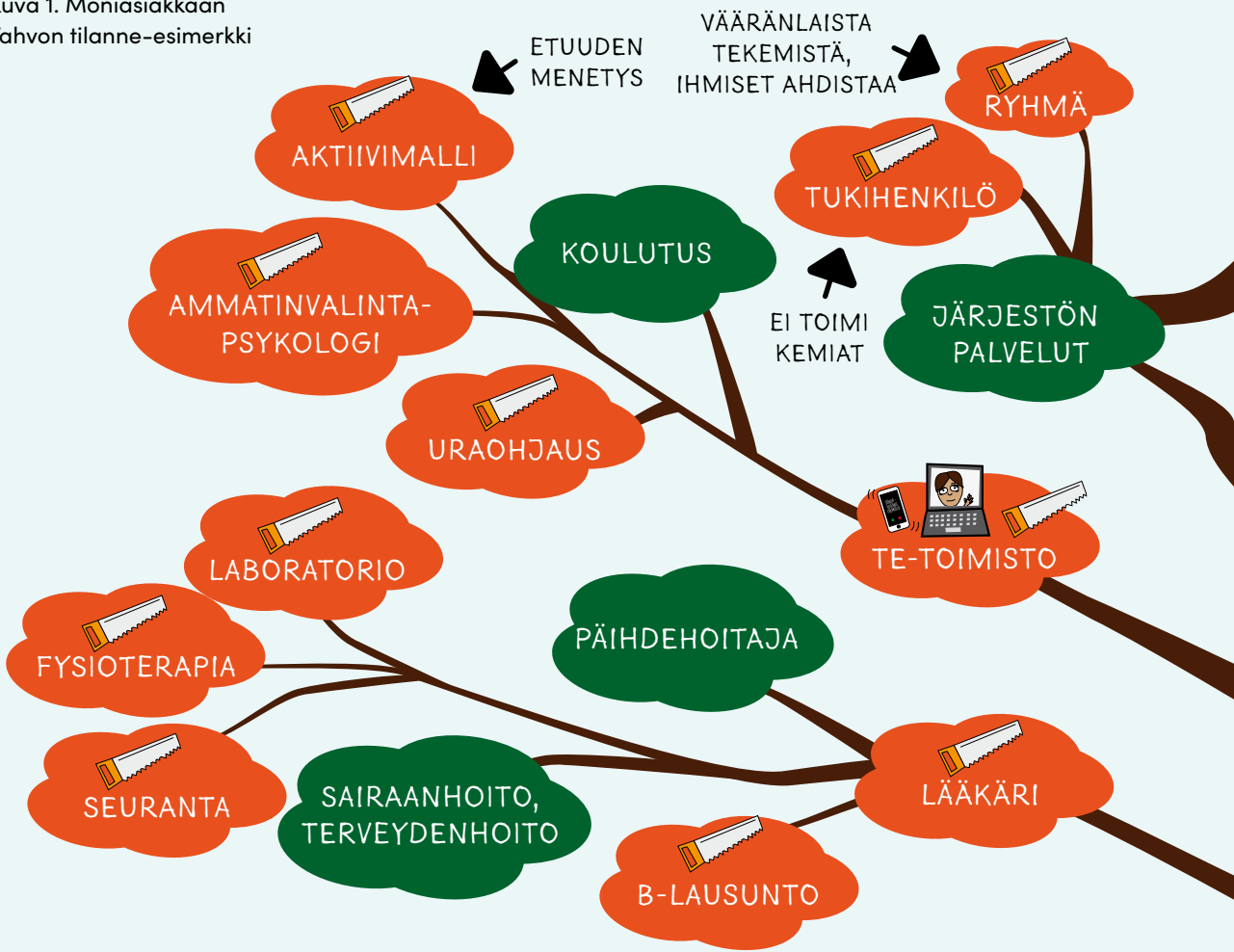
Toistuvasti tai useissa palveluissa asioivia asiakkaita pidetään joskus *”vaativina asiakkaina, joille ei riitä mikään”* ja he *”haluavat palvelua heti”*. Vaativa asiakkuus voi olla kohtaamattomuuden seuraus siitä, että henkilö ei ole saanut oikeaa apua oikeaan aikaan. Oman onnen nojaan jääminen voi joko syrjäyttää ihmisen tai nostattaa taisteluhalun. (Hujala & Lammintakanen 2018, 54.) Tilanteessa, jossa kukaan ei lähde selvittämään asiakkaan tilannetta kokonaisuutena, vaikka näkee asiakkaan haavoittuvan tilanteen, aiheuttaa pois- sulkemista, vaikka kukaan ei siihen olisikaan tarkoituksella pyrkinyt. (Määttä & Keskitalo 2014, 204.)

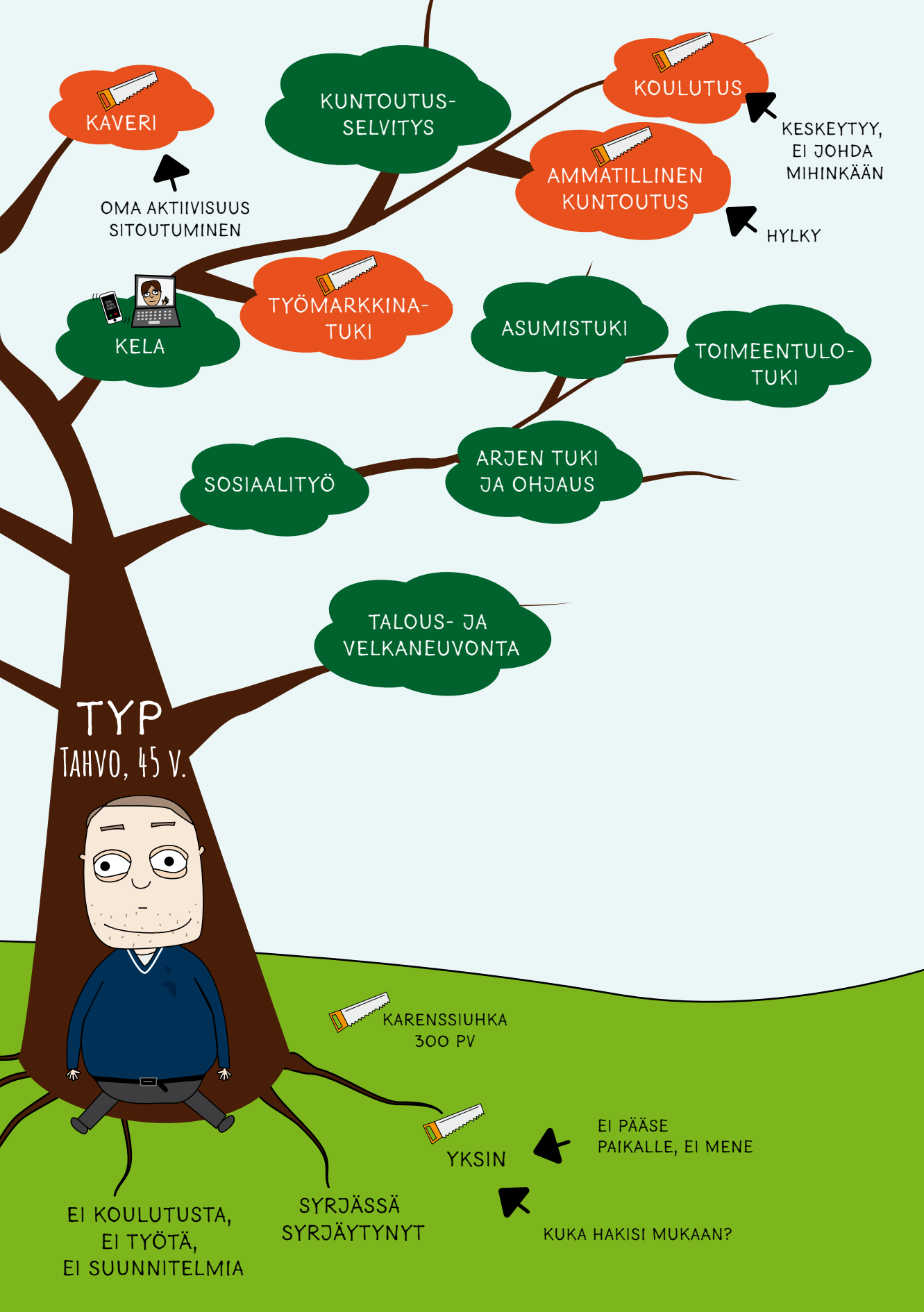
Yhtä tärkeää onkin kysyä, miten paljon tukea tarvitseväksi tullaan kuin ketä he ovat. Kyse on prosessista, ja siitä, millaiseksi henkilön tai henkilöiden suhde tarvittavaan tukeen ja järjestelmään muodostuu. Tätä henkilön ja toimintaympäristön välistä suhdetta paljon tukea tarvitsevan henkilön näkö- kulmasta kuvaa Tahvon esimerkki (ks. kuva 1). Kehittäjäryhmässä rakennettu Tahvon tilannekuvaus paljon tukea tarvitsevan työikäisen elämäntilanteesta vaikuttaa vaativalta. Vaikka hän asioi monessa eri paikassa, hänelle ei löydy selkeää ja eheää polkua, mitä pitkin kulkea. Kun jokainen toimija hoitaa vain oman tonttinsa, asiakkaan pitäisi itse osata hallita palveluiden ja etuuksien kokonaisuus. Pienikin virhe tai viivästyminen asiointissa tai kriteerien täytty- mättömyys voivat katkaista (sahata) pääsyn *”vihreälle oksalle”*.

Palvelujärjestelmässä asiointi vie asiakkaalta voimavaroja. Asiakkaalta vaaditaan omatoimisuutta asiointissa ja omahoidon valmiuksia; pitää osata ja tietää, miten varata ajat ja osata kertoa, millaista lausuntoa milloinkin tarvitaan. Asiakkaat kokevat vaikeiksi monivaiheiset lomakkeet ja kielen, jolla palveluissa puhutaan. Tahvon kohdalla Työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteis- palvelusta (TYP:stä) lähdetään moneen eri suuntaan, muttei tulla takaisin tai päädyt selkeästi minnekään. Palvelupolut ovat todellisuudessa enemmänkin kiertävä kehä kuin polku. Mitä monialaisempia palveluita ihminen tarvitsee, sitä vahvemmin hajautuneiden palveluiden riskit näkyvät; palvelupolun päitä ei löydetä tai/ja polut katkeavat eri paikoista. Tahvon polulla TYP-palvelun tilalla voisi hyvin olla jokin muukin palvelu; Mikko Mäntysaaren ja Sami Ylistön

4 Moniasiakkuutta on käytetty kuvaamaan myös käsitteillä yhteisasiakkuus (Hujala & Lammintakanen 2018) ja erityisen tärkeä asiakas eli VIP-asiakas (KUKO-hanke, Yliruka ym. 2020).

Kuva 1. Moniasiakkaan
Tahvon tilanne-esimerkki





KAVERI

OMA AKTIIVISUUS
SITOUTUMINEN

KUNTOUTUS-
SELVITYS

KOULUTUS

KESKEYTYY,
EI JOHDA
MIHINKÄÄN

AMMATILLINEN
KUNTOUTUS

HYLKY

KELA

TYÖMARKKINA-
TUKI

ASUMISTUKI

TOIMEENTULO-
TUKI

SOSIAALITYÖ

ARJEN TUKI
JA OHJAUS

TALOUS- JA
VELKANEUVONTA

TYP
TAHVO, 45 V.

KARENSSIUHKA
300 PV

YKSIN

EI PÄÄSE
PAIKALLE, EI MENE

KUKA HAKISI MUKAAN?

EI KOULUTUSTA,
EI TYÖTÄ,
EI SUUNNITELMIA

SYRJÄSSÄ
SYRJÄYTNYT

(2019) tutkimuksessa pitkäaikaistyöttömät antoivat TYP:stä erittäin myönteisen kuvan ja kokivat, että siitä on ollut heille merkittävää apua. Tahvon kuvassa näkyy, että palvelupolkukuvauksen aikaan on eletty aktiivimallin aikaa, mikä on vaikeuttanut osaltaan Tahvonkin elämää.

Palveluohjaukseen vaikuttavat olennaisesti myös muut rakenteelliset tekijät kuten tietojärjestelmät, työntekijämäärät, toiminta- ja hallinnointikulttuurit sekä resursointi (ks. esim. Hujala & Lammintakanen 2018; Ristolainen, Tiilikainen & Rissanen 2019, 268). Joka tapauksessa työntekijällä on mahdollisuus asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaiseen tarkasteluun. Työntekijän oma työote on valinta ja palveluohjauksessa on kyse ennen kaikkea ihmisten kohtaamisesta (vrt. asiakaslähtöiset palveluohjauksen laatuksiteerit s. 196–234). Ohittamisen ja asian siirtämisen vaihtoehtona on kopinotto ja pysähtyminen asiakkaan asian äärelle (ks. esim. Määttä & Keskitalo 2014; Niemelä & Kivipelto 2019). Poisohjaamisen vaihtoehto on usein palveluja ja muita verkostoja integroiva yhteistyö (ks. esim. Hujala & Lammintakanen 2018, 16, 68).

Osana työyhteisöään jokainen on rakentamassa työpaikan toimintakulttuuria siitä, miten ihmisiä kohdataan ja miten sujuvasti ja helposti verkosto kootaan ja mennään mukaan yhteistyöhön. Toimintakulttuuri voidaan rakentaa luottamukselle, mutta myös hallinnolliselle käytännölle, jossa asiakas joutuu todistamaan oman motivaationsa ja luotettavuutensa (Hyytinen 2007, 28–29). On myös väitetty, että työntekijöiden päätöksiä ja toimintaa ohjaavat erityisesti uskomukset ja normit siitä, mikä on oikein ja reilua, ei niinkään kuntoutuksen (palvelun) järjestämistä koskevat säännökset (Maynard-Mood & Musheno 2003 Niemelän 2010, 340 mukaan). Yhteistyön esteet ovat usein todellisia, mutta toisaalta asiantuntijatyöhön kuuluu autonomisuutta, mahdollisuus vallata tilaa erilaiselle tavalle ajatella ja toimia. Rakenteet ja johtaminen on huomioitu laatuksiteereissä (ks. kuva 2).

VAROITUS!

SAATTAA AIHEUTTAA POSITIIVISIA VAIKUTUKSIA!

JOHTAMISEN HUONEENTAULU PALVELUOHJAUKSEEN

Henkilöstön ja osaamisen johtaminen	Verkostojen ja rakenteiden johtaminen
Pidän huolta siitä, että työyhteisössä toimitaan palveluohjauksen arvojen ja eettisten toimintaperiaatteiden mukaisesti.	Edistän palveluohjauksen arvojen ja eettisten toimintaperiaatteiden toteutumista verkostotyössä ja päätöksenteossa.
Tartun työyhteisössä esille tulleisiin palveluohjauksen epäkohtiin, korjaan niitä ja seuraan muutosten toteutumista.	Edistän palveluohjauksen rakenteellista kehittämistä palaute- ja arviointitiedon sekä monitoimijaisen dialogin avulla.
Ylläpidän ja kehitän asiakkaita osallistavia työskentely- ja dokumentointitapoja palveluohjauksessa.	Vahvistan asiakkaiden, työntekijöiden, yhteistyökumppaneiden ja läheisten osallisuutta palveluohjauksen työmenetelmien, verkostotyön ja rakenteiden kehittämisessä.
Edistän palveluohjauksen saatavuutta ja resurssien kohdentamista asiakkaiden tarpeiden ja tavoitteiden mukaisesti.	Edistän rakenteellista kirjaamista ja tiedonkeruuta asiakastarpeiden tunnistamiseksi. Vahvistan nopeaa avunsaantia tukevia yhteistyö- ja tiedonsiirtokäytäntöjä.
Huolehdin siitä, että työntekijöiden ammattitaito vastaa työn vaatimuksia ja varmistan tuen työssä jaksamiselle.	Edistän palveluohjauksen muuttuvien osaamis- ja soveltuvuusvaatimusten huomioimista palvelujärjestelmässä ja työelämässä.

Palvelupolun kuntoon (PAKU) -hanke



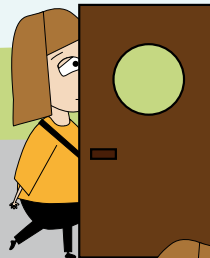
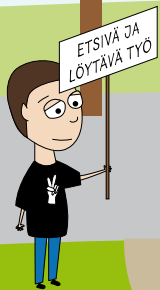
Kuva 2. Johtamisen huoneentaulu palveluohjaukseen

TUKI & PALVELUT
IHMISIÄ VARTEN
- EI IHMISIÄ
JÄRJESTELMÄÄ
VARTEN

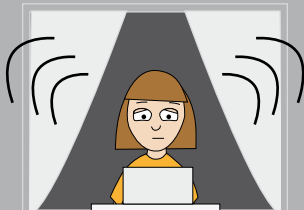
Kuva 3. Kokonaisvaltainen palvelu-
ohjauksen toimintamalli paljon tukea
tarvitseville työkäisille



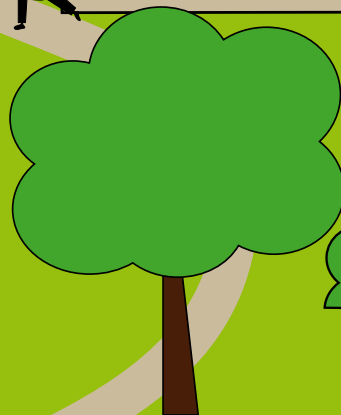
SAAVUTETTAVUUS



OMA-APU JA
OMATOIMIPALVELUT



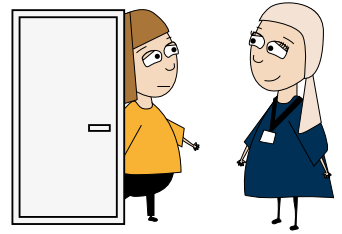
KUMPPANUUS ASIAKASTYÖSSÄ
JA YHTEISTOIMINNASSA



HYVINVOINTI

ENNALTA EHKÄISEVÄ
PALVELUOHJAUS
JA VARHAINEN TUKI

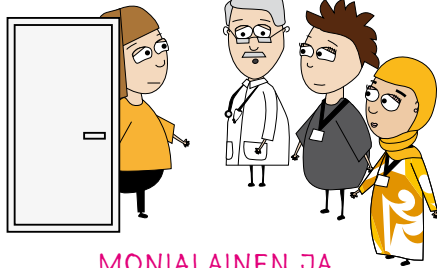
ESIM.
VERTAISTUKI
& YHTEISÖLLISYYS



ASIAKASLÄHTÖISET PALVELUOHJAUksen LAATUKRITEERIT

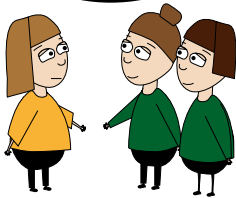
DIGITAALINEN PALVELUOHJAUS

ESIM.
TYÖKYVYN ARVIOINTI
JA TUKI, KUNTOUTUS,
PERHETYÖ



MONIALAINEN JA
INTENSIIVINEN
PALVELUOHJAUS

TUEN JA
PALVELUIDEN
TARPEEN
ARVIOINTI



JÄRJESTÖLÄHTÖINEN
PALVELUOHJAUS

ESIM.
SOSIAALINEN KUNTOUTUS,
TUETTU TYÖLLISTYMINEN,
KRIISITYÖ, ASUMISEN TUKI
JA PÄIHDEKUNTOUTUS



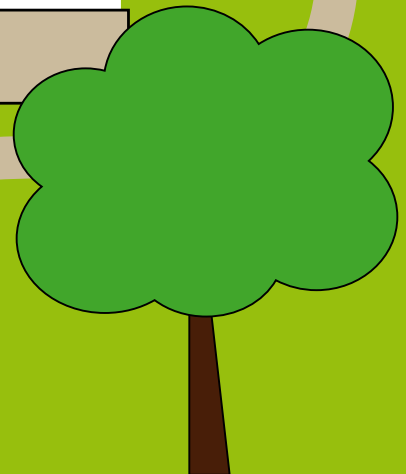
ELÄMÄNTILANNE-
LÄHTÖISYYS

MONIALAISUUS

OSALLISUUS

YHTEISÖLLISYYS

KANSALAISUUS



HYVINVOINTIA JA OSALLISUUTTA PALVELUOHJAUKSEN KEINAIN

Kokonaisvaltainen palveluohjauksen toimintamalli (ks. kuva 3) ravitsee maaperää, joka toimii kasvualueena osallisuuden, hyvinvoinnin, yhteisöllisyyden ja kansalaisuuden rakentumiselle. Toimintamallin tavoitteena on edistää hyvinvointia ja vähentää syrjäytymistä eli luoda osallisuudelle edellytyksiä. Osallisuuden osatekijöistä, jotka ovat palautettavissa ihmisten perustarpeisiin ja hyvinvoinnin ulottuvuuksiin, kansalaisuus vastaa vaikuttamisen ja toimimisen sekä yhteisöllisyys yhteisyyden kokemisen ja johonkin kuulumisen tarpeisiin (ks. esim. Raivio & Karjalainen 2013, 16–17). Maaperästä kumpuaa yhteiskehittämisen lähtökohta, ihmisen äänen kuulluksi tulemisen mahdollistaminen, ja kehittämistyön perimmäinen tavoite, ihmisten toimijuuden ja osallisuuden vahvistaminen palveluohjauksen avulla. Yhteistoiminnalla ja -kehittämisellä voidaan vaikuttaa ihmisten osallisuuden kokemukseen ja tarjota vaikuttamisen areenoita. (ks. esim. Raivio 2018.)

Osallisuuden vastakohtana voidaan nähdä syrjäytyminen ja osattomuuden kokemus myös palveluiden näkökulmasta (Leemann, Kuusio & Hämäläinen 2015, 5). Heikoimmassa asemassa olevat ihmiset joutuvat helpoimmin marginalisoitumisen, vaikuttamismahdollisuuksien vähenemisen ja kansalaisuuden kaventumisen poluille (Niiranen 2002, 63). Pienilläkin asiakkuudessa saaduilla kuulluksi tulemisen ja osallistumisen kokemuksilla on merkitystä ihmisten poluille vahvistamaan heidän kokemustaan täysivaltaisesta kansalaisuudesta. Osallisuus on vahvasti yhteydessä yksilön kokemaan hyvinvointiin. Osallisuuden kokemusta vahvistavat kuulluksi tuleminen, johonkin kuuluminen, sitoutuminen ja tunne kumppanuudesta, että omaan elämään ja siihen liittyviin asioihin vaikuttaminen (Pukkila, Helander & Laitila 2015; Isola, Kaartinen, Leeman, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017, 23).

Palveluohjauksessa osallisuus tarkoittaa palveluosallisuutta, pääsyä palveluiden ja tuen piiriin, autetuksi tulemistä, voimaantumista, oppimista ja mahdollisuutta vaikuttaa siihen, millaisia palvelut ovat. Asiakasosallisuus korostaa sitä, millaiseksi ihmisen asema ja vaikutusmahdollisuudet asiakkaana muodostuvat palveluissa. Asiakasosallisuus tarkoittaa, että asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen, ja/tai arviointiin (Leemann & Hämäläinen 2015). Asiakasosallisuus ottaa yksilön mukaan omien palveluiden ja palvelujärjestelmän kehittämiseen, joka lisää yksilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalinen osallisuus on prosessi, jossa ovat vuorovaikutuksessa lait ja säädökset sekä palvelut, sosiaaliset verkostot ja erilaiset markkinat osallistuvan yksilön kanssa, yksilöä varten ja yksilön puolesta.

(Leemann & Hämäläinen 2018, 594.) Asiakasosallisuus konkretisoituu sosiaali⁵- ja terveydenhuoltolaissa⁶ asiakaskeskeisyytenä ja asiakaslaissa⁷ sekä potilaslaissa⁸ asiakaslähtöisyytenä, mutta myös kuntalaki⁹ velvoittaa toimijoita tähän. Asiakaslähtöisyys on sosiaalihuollon toteuttamisen lähtökohta ja arvoperusta, joka korostaa asiakkaan osallisuutta kaikissa palveluohjauksen vaiheissa lähtökohtana asiakkaan esittämät asiat ja yksilöllisyys. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 16.) Asiakaslähtöisyyden voi ajatella olevan asiakastyön virallinen ja velvoittava normi. Palvelut ovat aina syytä tehdä asiakkaiden kannalta mielekästä osallisuutta edistäviksi koskien myös palveluita, joihin osallistuminen on velvoittavaa, esimerkkinä kuntouttava työtoiminta (Asiakasosallisuus 2020). Asiakasosallisuus ja palveluosallisuus taas eivät helposti taivu järjestöjen osallisuuteen, jossa lähtökohtana on kansalaislähtöisyys ja ihmiset ovat siellä jäseniä. Jäsenyyteen sisältyy lähtökohtaisesti enemmän toimijuutta ja itsenäisyyttä kuin asiakkuuteen. Toisaalta Keski-Suomessakin on 60 sote-palveluja tuottavaa järjestöä, jolloin on kyse asiakkuudesta ja toisaalta järjestöt kansalaistoimijoina vahvistavat ihmisten asiakasosallisuutta varmistamalla palveluihin pääsyä.

MONIALAISUUS, ELÄMÄNTILANNELÄHTÖISYYS JA KUMPPANUUS PALVELUOHJAUKSEN KIVIJALKANA

Monialaisuus on yksi PAKU-hankkeen kehittämistyön keskeisiä käsitteitä, joka on läsnä kaikissa palveluohjauksen toimintamalleissa. Käsitteet monialainen ja moniammatillinen rinnastetaan ammattilaisten arjessa usein synonyymeiksi. Monialaisuus on kuitenkin käsitteenä moniammatillisuutta laajempi. Monialaisuus on eri hallinnon- ja tieteenalojen yhteistä ja niiden rajat ylittävää toimintaa, kun taas moniammatillisuudella tarkoitetaan eri ammattiryhmien välistä yhteistyötä. (Happo, Junkkari, Kepanen, Koukkari & Nuutila 2015, 58; Isoherranen 2012, 14–25.) PAKU-hankkeen kehittäjäryhmissä monialaisuus nähtiin hierarkioista vapaana asiakaslähtöisenä yhteistoimintana sekä tasavertaisuutena eri toimijoiden kesken. Monialaisuudessa tunnistetaan ja osataan hyödyntää sekä kunnioitetaan omaa ja muiden, kuten asiakkaiden, läheisten, kokemusasiantuntijoiden ja eri ammattilaisten, osaamista. Monialaisuus edellyttää toimijoilta halua ja taitoja tehdä verkostotyötä sekä hyviä vuorovaikutustaitoja ja pitkäjänteisyyttä. Monialaista yhteistyötä edistäviksi tekijöiksi nimettiin PAKU-hankkeen kehittäjäryhmissä eri toimijoiden välinen

⁵ L1301/2014

⁶ L1326/2010

⁷ L812/2000

⁸ L785/1992

⁹ L410/2015

sujuva tiedonsiirto salassapitoa kunnioittaen sekä kokonaisvastuunkantajan rooli verkostotyöskentelyssä. Tärkeänä nähtiin, että monialainen työ etenee asiakkaan voimavarojen ja lähtökohtien pohjalta. Monialaisen yhteistyön onnistumistekijöinä nähdään toimijoiden yhteinen aika, mahdollisuudet keskusteluun, dialogiin ja reflektointiin, yhteiset tavoitteet sekä avoin ja eri osapuolia kunnioittava toiminta niiden saavuttamiseksi (Pukkila ym. 2015).

Toimintamallissa palveluohjauksen lähtökohtana on ihmisen elämäntilanteen ymmärtäminen arjessa rakentuvana kokonaisuutena, joka muodostuu elinoloista (asumisesta, työstä, koulutuksesta, taloudellisesta tilanteesta, elinympäristöstä), ihmissuhteista sekä suhteista yhteiskuntaan ja itseensä. Ihmisen elämäntilanteessa vaikuttavat yhtäaikaisesti sekä yksilölliset että yhteiskunnalliset tekijät. Tilanteeseen sisältyy ajatus muutoksen mahdollisuudesta; voimavarat ja tuen tarpeet muuttuvat. Elämäntilannelähtöisyys tarkoittaa tässä, että ihmisen tilannetta ja tuen tarpeita ei arvioida ensisijaisesti diagnoosien, ongelma- tai oireajattelun pohjalta tai palvelujärjestelmän tunnistamien ongelmien pohjalta. Olennaista on tunnistaa arjessa selviytymistä auttavat tai sitä vaikeuttavat elämänalueet. (Pohjola 2010, 39–56.) Elämäntilannelähtöisyyttä voi pitää vastakohtana työotteelle, jota toteutetaan palvelutarjotin edellä.

Palveluohjauksessa on kysymys tuen ja palveluiden yhteensovittamisesta ihmisten tarpeisiin siten, että tuki ja palvelut ovat ihmisiä varten eikä järjestelmää varten. Järjestelmä- ja palvelutarjotinlähtöisen toiminnan sijaan tarvitaan asiakas- ja tarvelähtöistä lähestymistapaa. Elämänpolkujen yksilöllistyminen, (työ)elämän, palveluverkoston ja -prosessien monimutkaistuminen sekä aktiivin kansalaisuuden korostuminen tuottavat yhä enemmän tarvetta ohjaukselliseen työhön (Keskitalo & Karjalainen 2013). Palveluohjaukseen sisältyy asiakkaan tilanteen kartoitus ja palvelutarpeen selvittäminen, asiakkaan tukeminen ja ohjaaminen, tarvittaessa monialaisen työryhmän kokoaminen asiakkaan tueksi sekä saattaen vaihtaminen oikean palvelun piiriin (ks. esim. Vuokila-Oikkonen & Pätynen 2017).

Toimintamallissa on pyritty huomioimaan palveluohjauksen eri tasot, jossa ohjauksen intensiteetti kasvaa, mitä moninaisempia tuen tarpeita asiakkaalla on. Eri osa-alueiden tehtävät vaihtelevat tasojen mukaan, mutta myös linkittyvät toisiinsa. Esimerkiksi sekä järjestöissä että varhaisessa tuessa on tärkeä tunnistaa intensiivisen monialaisen tuen tarve. Mahdollisimman aikaisin tapahtuva työkyvyn arviointi ja kuntoutus voivat myös ehkäistä intensiivisen tuen tarvetta, tai auttaa tunnistamaan tarve ajoissa, jolloin monialainen intensiivinen palveluohjaus saadaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa käynnistettyä. Seuraavalla sivulla olevaan kuvioon (ks. kuvio 1) on tiivistetty palveluohjauksen eri tasot, niiden roolit ja esimerkkejä niihin liittyvästä lainsäädännöstä.

Palveluohjauksen tasot ja roolit

Neuvonta ja ohjaus	Asiakasohjaus	Intensiivinen palveluohjaus
<ul style="list-style-type: none"> • Yleistä, ensivaiheen ja matalan kynnyksen neuvontaa, joka ei aina aloita asiakkuutta palveluun. • Voidaan toteuttaa anonyymisti, yksilöllisesti tai osana muuta palvelua. • Voidaan tarjota julkisena, yksityisenä ja 3. sektorin eri toimijoiden maksuttomana palveluna. • Ei edellytä suhdetta viralliseen palvelujärjestelmään tai ammattipätevyyttä. <p>Hallintolaki 8§. Sosiaalihuoltolaki 6§ (sosiaalihuollon neuvontaa, joka ei aina johda asiakkuuteen). Terveydenhuoltolaki 13§. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaal- ja terveyspalveluista 12§. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta, 4. luku 1§.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aloittaa asiakkuuden palveluun ja on yhdessä asiakkaan kanssa toteutettava prosessi, johon sisältyy <ol style="list-style-type: none"> 1) kokonaistilanteen kartoitus 2) tuen ja palvelujen tarpeen arviointi sekä asiakasvastaavan/omatyöntekijän nimeäminen 3) yhteinen (monitoimijainen) suunnittelu 4) tuen ja palvelujen käynnistäminen, suunnitelman toteuttaminen ja yhdessä työskentely 5) seuranta, arviointi ja suunnitelman päivittäminen tai työskentelyn päättäminen. • Sisältää aina neuvontaa ja ohjausta. Painotus on palveluiden koordinoimisissa ja yhteensovittamisessa. • Sosiaalihuollon asiakkuus alkaa hakemuksesta tai kun muulla tavalla vireille tulleen asian käsittely alkaa. <p>Hallintolaki 10§. Sosiaalihuoltolaki 15§ (sosiaalityö) ja 16§ (sosiaaliohjaus), 34§ - 42§. terveydenhuoltolaki 30§, 32§. Laki kotoutumisen edistämisestä 8§. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2§. Laki toimeentulosta 14e§. Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 3§. Nuorisolaki 9§.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Varhaisena tukena lyhytaikaista, tehostettua tukea jonkin elämän- tai kriisivaiheen ylläpitämiseen. • Tiivis, pitkäaikainen tai toistuva sekä luottamuksellinen työskentelysuhde sosiaali-, terveys-, työllisyys- tai 3. sektorin palveluissa. • Käynnistyy tuen ja palvelujen tarpeen arvioinnilla. • Päämääränä asiakkaan tuettu tai itsenäinen elämänhallinta. Voi edellyttää päätöksiä sosiaalipalveluista. • Sisällöllisesti muistuttaa sosiaalista kuntoutusta tai kytkeytyy siihen. • Erityisen tuen tarpeen arviointi on usein tarpeen, jolloin asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. • Intensiivinen palveluohjaus päättyy, kun asiakkaan ja verkoston yhteisen arvion mukaan tarvetta ei enää ole tai on tehty päätös muusta elämänhallintaa tukevästä ja intensiivisen palveluohjauksen korvaavasta palvelusta. <p>Hallintolaki 10§. Sosiaalihuoltolaki 11§, 14§, 17§, 36§, 46§. Terveydenhuoltolaki 32§. Laki kotoutumisen edistämisestä 3§. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2§. Nuorisolaki 2§.</p>

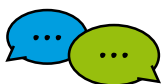
Kuvio 1. Palveluohjauksen tasot ja roolit sekä esimerkkejä niihin liittyvästä lainsäädännöstä.

Palvelujen ja tuen tarpeiden arviointi yhdistää eri osa-alueilla toimivat toisiinsa; tämä on myös tärkeä yhteistoiminnan ja kumppanuuden tunnustamisen paikka. Niemelän ja Kivipellon (2019) kehittämässä yleisessä asiakaslähtöisessä palvelupolku mallissa kansalaisjärjestöillä ja paikallisyhteisöillä on merkittävä rooli. Järjestöt ja yksityiset yritykset toimivat jo nyt esim. mielen-terveys- ja päihdekuntoutuksessa julkisen sektorin yhteistyökumppaneina tuottaessaan ostopalveluja. Ennaltaehkäisevän palveluohjauksen ja varhaisen tuen ja intensiivisen monialaisen palveluohjauksen yhtymäpintoja ovat esimerkiksi työkyvyn arviointi ja tuki, kuntoutus ja perhetyö sekä järjestölähtöisen palveluohjauksen kanssa yhtymäpintoja ovat esimerkiksi sosiaalinen kuntoutus, tuettu työllistyminen, kriisityö, asumisen tuki ja päihdekuntoutus. Lisäksi ennaltaehkäisevän palveluohjauksen ja varhaisen tuen ja järjestölähtöisen palveluohjauksen yhtymäpintoina on mainittu esimerkkeinä vertaistuen ja yhteisöllisyyden työareenat.

Palveluohjauksessa korostuu asiakkaan kunnioittaminen ja ajatus siitä, että asiakas on oman elämänsä paras asiantuntija. Palveluprosessissa työntekijä ja asiakas ovat yhdenvertaisia toimijoita ja tasavertaisia kumppaneita. (Virtanen, Suoheimo, Lemminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 19.) Ammatillaisen tehtävä on vastaanottaa asiakkaan ajatukset kuunnellen, kohdaten ja arvostaen. Hän peilaa asiakkaan kertomaa omaan asiantuntijuuteen ja ammattieettiseen arvopohjaan. Yhteisen luottamuksen rakentamiselle ja todelliselle kumppanuudelle ei ole oikotietä. Palveluohjauksen arvot ja eettiset periaatteet (ks. asiakaslähtöisen palveluohjauksen 7 askelta, s. 206) viitoittavat suuntaa kohti aitoa ja välitöntä asiakastyön kumppanuuspolkua.

DIGITAALISET RATKAISUT PALVELUOHJAUKSESSA

Toimintamallissa digitaalinen palveluohjaus sisältyy palveluohjauksen eri osa-alueisiin. Erilaisia digitaalisia ratkaisuja yhdistetään asiakastyön prosesseihin, rakenteellisen sosiaalityön toteuttamiseen sekä palveluista tiedottamiseen. Palveluohjauksen toimintamalleihin on integroitu symboleja digitaalisen palveluohjauksen ratkaisuihin (ks. kuva 4), ja esimerkkejä jo käytössä olevista digitaalisista ratkaisuihin työkentiltä. Digitaalisella palveluohjauksella viitataan myös laajempaan tietojärjestelmien ekosysteemiin, jonka tuottamaa tietoa tulisi aktiivisemmin valjastaa asiakaslähtöisen palveluohjauksen suunnittelun, toteuttamisen ja arvioinnin tueksi (ks. Niemelä & Kivipelto 2019, 18–19).



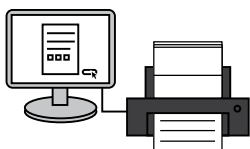
YHTEYDENOTTO JA VIESTINTÄ



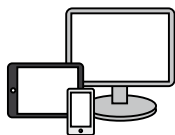
TAVOITETYÖSKENTELEY



ASIOINTI



ARVIOINTI, SUUNNITTELU JA SEURANTA



APUVÄLINEET



PALAUTTEEN ANTAMINEN JA
YHTEISKEHITTÄMINEN



TIEDOTTAMINEN JA TILASTOTIETO



VERKOSTOTYÖN MENETELMÄT

Kuva 4. Teemoitellut digitaaliset ratkaisut ja niiden symbolit

Omatoimipalvelut (vrt. Suuntima-palvelu¹⁰) on suunnattu niille henkilöille, joiden voimavarat ovat hyvät ja jotka saavat tarvittavan tiedon ja tuen kevyen palveluohjauksen keinoin esimerkiksi chatbottien standardivastausten, ohjevideoiden tai nettisivuilla olevan tiedon avulla. Esimerkiksi erilaiset oma-apua hyödyntävät laskurit (esim. päihdelinkki¹¹), mittarit, hoidon ja tuen tarpeen arvioinnit (esim. Omaolo¹²) ovat tällaisia omaa aktiivisuutta ja ihmisten omia resursseja hyödyntäviä tuen muotoja.

KAIKEN KATTONA LAATUKRITEERIT

Asiakaslähtöisen palveluohjauksen yhdenvertainen toteutuminen varmistetaan laatukriteerien avulla toteuttajasta riippumatta. Laatukriteereissä kuvataan, mitä asiakaslähtöisyys palveluohjauksessa asiakkaalle tarkoittaa ja miten palveluohjauksen laatua voidaan omalla toiminnalla edistää, jotta odotukset ja kokemukset laadusta kohtaavat paremmin toiminnan eri tasoilla: asiakastyössä, johtamisessa ja rakenteissa. Laatukriteerityöhön kutsuttiin asiakkaita, asiakastyötä tekeviä työntekijöitä, johtajia, tutkijoita ja kehittäjiä. Osallistujat jaettiin kahteen asiantuntijaryhmään, jotka muodostettiin asiantuntijuuden perusteella. Ryhmät kokoontuivat ensin omissa pienryhmissään, joiden sisällöt teemoitettiin ja valmisteltiin osallistujien asiantuntemuksen mukaan. Pienryhmätyöskentelyjen tuotosten pohjalta koottiin aihio laatukriteereiksi, mitä työstettiin ryhmien yhteisissä kokoontumisissa.

Laatukriteerien pohjalta voidaan laatia erilaisia asiakaspalautte-, henkilöstö- ja yhteistyökyselyitä palveluohjauksen laadun arvioimiseksi, seuraamiseksi ja kehittämiseksi. Laatukriteeristä tehtiin myös huoneentauluja¹³ muistuttamaan toiminnan laatutekijöistä. Yhdenvertaisuuden varmistamiseksi laatukriteereistä on tehty myös selkoversio. Laatukriteerit on sisäänkirjoitettu myös toimintamallin eri osa-alueisiin, joihin on kehitetty omat osa-aluekohtaiset laatukriteerit.

TOIMINTAMALLIN YHTEISKEHITTÄMISEN PROSESSI

Palveluohjauksen toimintamallin kehittäminen perustui monitoimijaiseen yhteiskehittämiseen asiakkaiden ja eri alojen ammattilaisten yhteistyönä (ks. kuva 5). Kehittämistyö alkoi yhteisen (hanke)suunnitelman ja alkukartoituksen tekemisellä. Suunnitelman tekovaiheessa kartoitettiin alueen toimijoita ja keskus-

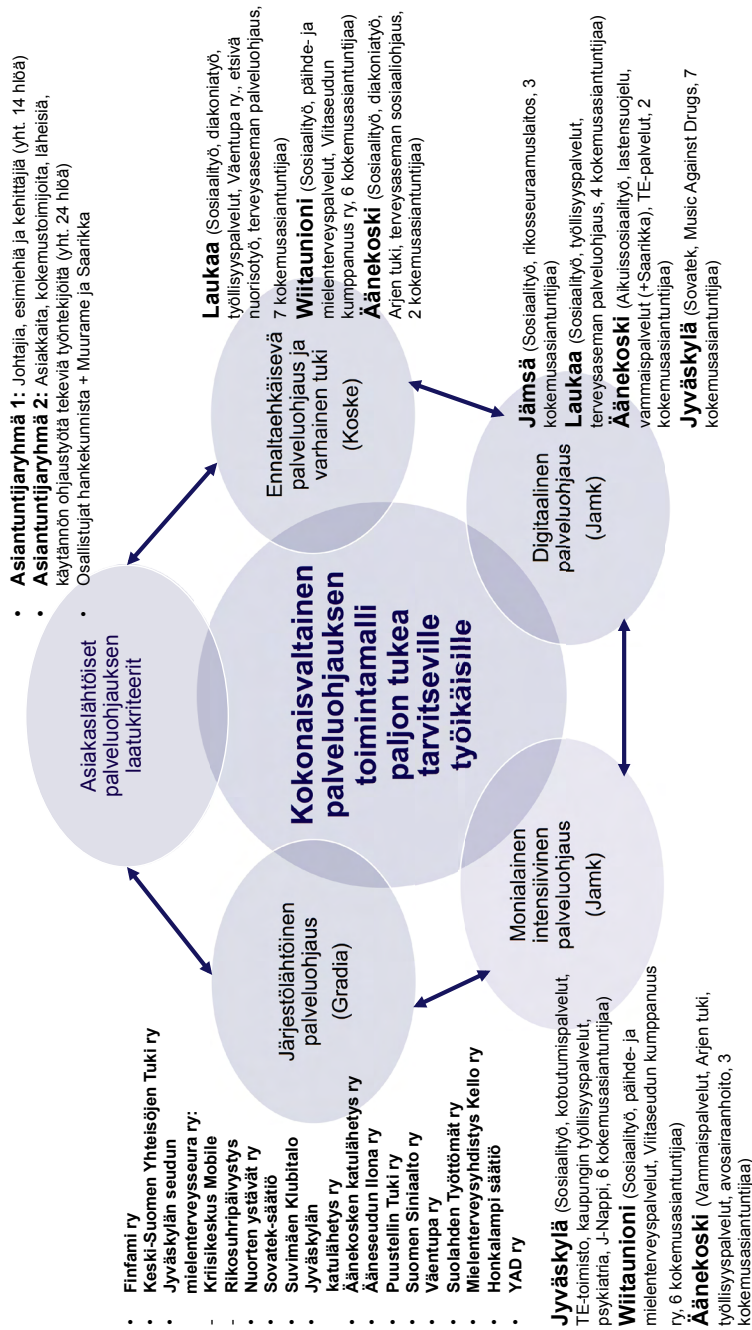
¹⁰ Suuntima-palvelu: <https://www.suuntima.com>

¹¹ Päihdelinkki: <https://paihdelinkki.fi/fi>

¹² Omaolo: <https://www.omaolo.fi/>

¹³ PAKU-hankkeen materiaalipankki: <https://www.jamk.fi/fi/Tutkimus-ja-kehitys/projektit/paku/materiaalipankki/>

teltiin alueellisista palveluohjauksen kehittämisen tavoitteista sekä tyypiteltiin näkökulmia palveluohjaukseen. Alun pitäen lähtökohtana pidettiin monialaista ja asiakkaita osallistavaa yhteiskehittämisen ideaa. Alkukartoituksen aikana hankkeeseen osallistuvat tahot tekivät päätöksen siitä, mihin palveluohjauksen kehittämisteemaan he keskittyvät. Toimintamallit rakentuivat kehittäjäryhmissä ja niitä täydentävissä työpajoissa tuotettujen aineistojen pohjalta. Hankekunnat olivat Jyväskylä, Jämsä, Laukaa, Wiitaunioni ja Äänekoski. Kuntien lisäksi järjestöjä ja yhdistyksiä oli mukana kaiken kaikkiaan noin 20. Työntekijöitä oli sosiaali-, terveys-, työllisyys-, nuoriso- ja vammaispalveluista sekä rikosseuraamusosalta.



Kuva 5. Yhteiskehittämisen osallistuneet toimijat kehittäjäryhmittäin

Alkukartoituksen jälkeen edettiin palveluohjauksen teemaryhmien (kehittäjäryhmien) kokoamiseen. Teemaryhmien vastuuhenkilönä toimi projektityöntekijät, joiden tehtävänä oli yhteiskehittämisen ryhmien koordinointi ja fasilitointi, kehittäjäryhmien tuotoksien dokumentointi sekä ryhmän sisäinen ja ulkoinen viestintä. Vastuuhenkilöt tapasivat kuntien ja suunnitteluvaiheessa mukana olleiden järjestöjen ja yhdistysten yhteyshenkilöitä. Heidän kanssaan sovittiin siitä, miten ryhmien kokoamisessa toimitaan ja kartoitettiin paljon tukea tarvitsevien työikäisten palveluiden paikalliset verkostot. Seuraavaksi sovittiin osallistujien, kuten sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalvelujen ammattilaisten, asiakasedustajien, järjestötoimijoiden, seurakuntien sekä läheis- ja kokemusasiantuntijaverkostojen edustajien rekrytoinneista yhteisiin työpajoihin. Vastuuhenkilöt kutsuivat osallistujat koolle. Lähtökohtana oli, että jokainen ryhmään osallistuva työntekijä tuo ryhmään mukanaan yhden kehittäjäasiakkaan. Kun tämä ei onnistunut, hanketyöntekijät jalkautuivat erilaisiin tilaisuuksiin, toimintayksiköihin ja asiakasfoorumeille tarjoamaan asiakkaille mahdollisuutta palveluohjauksen yhteiskehittämiseen. Lisäksi osallistumismahdollisuuksia kehittämistyöhön markkinoitiin sosiaalisessa mediassa ja aloitusseminaarissa.

Jokaista teemaa varten koottiin 1–3 eri kehittäjäryhmää (yhteensä 13), jotka kokoontuivat työprosessin aikana 6–10 kertaa. Ryhmien kokoontumiset olivat toiminnallisia työpajoja, joiden suunnittelusta ja toteutuksesta vastasivat hankkeen työntekijät työpareina. Työpajat etenivät osallistujalähtöisesti vuoropuhelussa siten, että vastuuhenkilöt kokosivat, tiivistivät ja mallinsivat teemaryhmien tuottamia sisältöjä kokoontumisten välillä. Sen jälkeen tuotoksia reflektointiin seuraavissa työpajoissa yhdessä osallistujien kanssa. Näin ymmärrys palveluohjauksen mallista ja sen kulmakivistä syveni koko prosessin ajan. Työpajojen sisällöt rakennettiin palvelumuotoilun prosessia ja työkaluja soveltaen.

Osallistuminen ryhmiin pyrittiin pitämään mahdollisimman helppona. To-teutusta ohjasivat yhteiskehittämisen arvot ja periaatteet, joita olivat osallisuus, tasavertainen kumppanuus, vuoropuhelu, moniäänisyys, läpinäkyvyys, luottamuksellisuus, avoin informointi, kiireettömyys, vapaaehtoisuus ja erilaisten kokemusten sekä tunteiden mukanaolon salliminen. Osallistujien tasavertaisuus ryhmän jäsenenä asemasta riippumatta oli toiminnan ydinperiaate. Ryhmän jäseniin pidettiin yhteyttä sähköpostitse, tekstiviesteillä, helppokäyttöisillä ja ilmaisilla mobiilialustoilla sekä viestisovelluksilla. Kokoontumispaikat sovittiin lähelle osallistujia. Asiakasedustajille järjestettiin tarvittaessa kuljetus tai tarjottiin bussilippuja. Asiakasosallistujille ei saanut muodostua osallistumisesta kuluja, mutta tämä ei täysin toteutunut, koska esim. yksityisauton käytöstä

ei voitu hankkeesta kuluja korvata. Työpajoissa oli tarjolla aina myös pientä purtavaa.

Varsinaisen kehittäjäryhmätoiminnan lisäksi kehittämistyöhön oli mahdollista osallistua vaihtoehtoisissa ryhmissä, joiden tuottama tieto täydensi varsinaisten kehittäjäryhmien työtä. Vaihtoehtoiset ryhmät kokoontuivat kaksi kertaa. Ensimmäisessä työpajassa työstettiin kysymystä siitä, millaista on hyvä palveluohjaus (arvotyöpaja) ja toisessa kommentoitiin tehtyjä malliluonnoksia (mallityöpaja). Ryhmätoiminnan vaihtoehtoina oli mahdollista osallistua yksilöhaastatteluun. Eri osallistumismuotojen tavoitteena oli saada paljon palveluita tarvitsevien ääni kuuluviin mahdollisimman laajasti. Vaihtoehtoisiin työpajoihin osallistui kaiken kaikkiaan 100 osallistujaa.

TYÖPAJAPROSESSIEN ERI VAIHEET



Kuva 6. Kehittäjäryhmien työpajaprosessien eri vaiheet Paku-hankevuosina 2018–2020

ALKUVALMENNUS

Ensimmäisissä teemakohtaisissa yhteiskehittäjäryhmien tapaamisissa eli alkuvalmennuksissa pyrittiin luomaan yhteistä ymmärrystä kehitettävästä kohteesta, yhteiskehittämisen periaatteista ja toimintatavoista. Alkuvalmennuksissa panostettiin tutustumiseen ja ryhmäytymiseen. Tutustumisessa käytettiin kuvakortteja, jotka helpottavat tutustumista ihmiseen. Se, mitä organisaatiota kukakin edusti, ei ollut merkityksellistä. Alkuvalmennuksissa panostettiin rentoon ilmapiiriin, jossa oli helppo keskustella ja esittää myös eriäviä mielipiteitä. Alussa työskenneltiin palveluohjauksen kehittämiseen liittyvien käsitteiden

parissa kuten palveluohjaus, palvelupolku, varhainen tuki, monialaisuus, intensiivisyys, digitaalisuus ja järjestölähtöisyys. Alkuvalmennuksissa yhdessä kartoitettiin paljon tukea tarvitsevien työikäisten palvelujen paikalliset verkostot ja kehittämistarpeet oppimiskahvila-menetelmällä. Lopuksi tiivistettiin jokaisen ryhmän kirjaamat ideat ja näkemykset kokonaisuudeksi.

ASIAKASYMMÄRRYS

Alkuvalmennuksen jälkeen työstettiin yhteistä ymmärrystä siitä, kuka on paljon tukea tarvitseva työikäinen ja millaisia heidän tilanteensa voivat olla. Ryhmissä luotiin erilaisia käyttäjäpersoonia ja elämäntilanteita. Tämän jälkeen pienryhmissä keskusteltiin käyttäjäpersoonien elämäntilanteista Tuplatiimi-menetelmän kohdennettujen kysymysten avulla. (Tuplatiimitekniikka n.d.) Kysymysten avulla selvitettiin, millaista muutosta tilanteeseen halutaan ja miten haluttu tavoite eri tilanteissa on mahdollista saavuttaa. Työskentelyn avulla pyrittiin selvittämään palveluohjauksen hyötyjä asiakkaalle ja hänen läheisilleen. Tämä hyöty, asiakasarvo, tiivistettiin kolmeen osa-alueeseen: toiminnallinen, sosiaalinen ja tunteet. Toisin sanoen tiivistettiin, millaista tekemiseen, sosiaalisiin suhteisiin ja tunteisiin liittyviä myönteisiä asioita palveluohjauksen avulla voi saavuttaa.

PALVELUPOLKIJEN KUVAUS

Seuraavaksi rakennettiin kuvaukset eri käyttäjäpersoonien palvelupoluista. Työskentely tapahtui pienryhmissä. Tukikysymysten avulla selvitettiin käyttäjäpersoonien palvelupolkujen tapahtumia; mitä käyttäjäpersoonalle on tapahtunut polulla ja sen jälkeen, mikä polulla on ollut erityisen merkityksellistä, hyvää ja mikä vaikeaa. Näiden kysymysten kautta etsittiin palveluohjauksen avaintekijöitä. Ryhmät kuvasivat palvelupolkujen eri vaiheet sopivaksi katsomallaan tavalla, esimerkiksi kirjoittamalla ja/tai piirtämällä fläppitaululle. Palvelupolkujen kuvaukset koostettiin visuaalisiksi esityksiksi, joista on tähän julkaisuun kuvitettu valitut palvelupolut.

PALVELUPOLKIJEN PURKU, RATKAISTAVAT ONGELMAT JA PALVELUPOLUN HYÖTY ASIAKKAALLE

Tässä vaiheessa keskusteltiin huomioista, joita palvelupoluista tehtiin, mitkä olivat ratkaisut suhteessa niiden kriittisiin pisteisiin. Lisäksi arvioitiin sujuvan palvelupolun merkitystä käyttäjäpersoonan elämäntilanteessa. Vastuuhen-

kilöt dokumentoivat keskustelut muistioiksi. Työskentelyssä käytettiin muun muassa kausaalikartta-työskentelyä, jossa osallistujat pohtivat tilanteiden ja tapahtumien syy-seuraussuhteita sekä juurisyitä.

POLUISTA PALVELUOHJAUKSEN TOIMINTAMALLEIKSI

Hankkeen työntekijät jäsensivät teemakohtaisten kehittäjäryhmien tuottamat sisällöt yleisimmiksi toimintaperiaatteiksi, toimintatavoiksi ja -vaiheiksi. Tämän jälkeen teemakohtaisissa kehittäjäryhmissä refleктоitiin ja korjattiin malliluonnoksia, jolloin sisällöt jalostuivat eteenpäin vaihe vaiheelta. Tätä ristiinpölytystä kehittäjäryhmissä tehtiin kolmesta viiteen kierrosta. Lisäksi alueen kaikki kehittäjäryhmät kokoontuivat yhteen koulutuksellisissa työpajoissa käsittelemään toimintamalleihin liittyviä teemoja. Malliluonnokset jaettiin kehittäjäryhmien, sidosryhmien ja muiden asiantuntijoiden kommentoitavaksi Padlet-alustalle¹⁴ ja sähköpostitse. Digitaaliset ratkaisut linkitettiin symbolien ja esimerkkien avulla toimintamallien eri vaiheisiin soveltuvien osien. Kaikkiin teemakohtaisiin toimintamalleihin laadittiin laatukriteerit, joiden avulla hyvän palveluohjauksen toteutumista ja sen johtamista voidaan arvioida. Ne löytyvät kunkin osa-alueen artikkeleista. Ennaltaehkäisevän palveluohjauksen ja varhaisen tuen kehittäjäryhmätyöskentelyn tuloksena syntyneitä työkaluja pilotointiin ja niitä on liitetty myös muihin malleihin sopiviin kohtiin. Työkaluista kerättiin palautetta ja niihin on tehty palautteen pohjalta tarvittavat muutokset. Lopuksi kuvattiin eri toimintamallien väliset liittymäpinnat ja yhteistoiminnan alueet.

¹⁴ Monialaisen palveluohjauksen eri osa-alueet: <https://urly.fi/WkA>

LÄHTEET

Arnkil, T., E. & Heino, T. 2014. Pirulliset ongelmat opettavat. Julkaisussa Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Toim. R., Haverinen, M., Kuronen & T., Pösö. Vantaa: Vastapaino, 283–300.

Asiakasosallisuus. 2020. Tie työelämään. Työkyvyn tuen palvelupolku. Viitattu 18.11.2020. <https://polku.tietyoelamaan.fi/asiakasosallisuus/mita-asiakasosallisuus-tarkoittaa/>.

Happo, I., Junkkari, M., Kepanen, P., Koukkari, M. & Nuutila, N. 2015. Julkaisussa Yhdessä toimien ja erilaisuutta arvostaen. Ammatilliset opettajakorkeakoulut erityisopetusta kehittämässä. Toim. M., Hirvonen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 58–72.

Honkakoski, A., Kinnunen, P., Vuorijärvi, P. & Raappana, M. 2015. Palveluohjaus -avain asiakastyöhön ja palveluhallintoon. Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja.

Hujala, A., Laulainen, S., Taskinen, H., Aunola, A. & Martikainen, J. 2020. Sotejohtajien yhteistyö: Neljä näkökulmaa integroivaan johtamiseen. Loppuraportti. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 16.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-3408-6>.

Hyytinen, R. 2007. Lapsi, huumeperhe ja toivo: lapsen todellistuminen huumeperheen kuntoutusprosessissa. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus: asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. 20/2007. Helsinki: Stakes. Viitattu 1.11.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201210319566>.

Isoherranen, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Helsingin yliopiston sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2012:18. Helsinki: Unigrafia. Viitattu 6.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-7664-0>.

Isola, A.-M., Kaartinen, H., Leeman, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpäpaperi 33. THL. Viitattu 5.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>.

Itsenäistymistä ja hyvinvointia tukeva jälkihuolto ja nuorten aikuisten sosiaalityön mallinnus 2020. Yliruka, L. Kantoluoto, A. Heino, T. & Hipp, T. toim. 2020. Työpäpaperi 32/2020.

Jokinen, A. 2014. Onnistumisen tarinoita sosiaalityössä. Julkaisussa Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Toim. R., Haverinen, M., Kuronen & T., Pösö. Vantaa: Vastapaino, 196–218.

Karjalainen, P., Metteri, A. & Strömberg-Jakka, M. 2019. Tiekartta 2030. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys. Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisusarja: Raportteja ja muistioita 2019:41.

Keränen, M. 2020. Erityistä tukea tarvitseva, paljon palveluja tarvitseva vai paljon palveluja käyttävä? Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus: Harjoitteluraportteja 7. Viitattu 20.11.2020. <http://koskeverkko.fi/erityista-tukea-tarvitseva-paljon-palveluja-tarvitseva-vai-paljon-palveluja-kayttava/>.

Keski-Suomi 2021. 2019. Loppraportti. Yleinen ohjaus ja neuvonta, asiakasohjaus ja palveluohjaus. Viitattu 20.11.2020. <http://www.ks2021.fi/wp-content/uploads/2019/05/palveluohjaus.pdf>.

Keskitalo, E. & Karjalainen, V. 2013. Mitä on aktivointi ja aktiivipolitiikka? Julkaisussa Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Toim. E., Keskitalo & V., Karjalainen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Suomen yliopistopaino, 7–20.

Kinnunen, P. 1998. Hyvinvoinnin ruletti. Tutkimus sosiaalisen tuen verkostojen lähentymisestä 1990-luvun lopun Suomessa. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Väitöskirja. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 18.11.2020. https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214.

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2018. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. *Yhteiskuntapolitiikka*, 81, 5, 586–594. Viitattu 18.11.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2016102725606>.

Leemann, L., Kuusio, H. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 18.11.2020. https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Sosiaalinen_Osallisuus.pdf/4bc56a65-8eb2-41c3-87b8-0cd963a2c600.

Mäntysaari, Mikko & Ylistö, Sami (2019) Pitkäaikaistyöttömien monialainen palveluohjaus on kustannusvaikuttavaa. Promeq-hanke. Viitattu 20.11.2020. <https://www.promeq.fi/loader.aspx?id=d9e23f3d-860a-47ff-89bc-f24ffbd8e-bfb>.

Määttä, A. & Keskitalo, E. 2014. Ulkoringiltä sisärinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. *Yhteiskuntapolitiikka* 2/2014. Viitattu 15.11.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2014061729300>.

Niemelä, M. 2010. Katutason byrokraatit ja köyhyyden syyt: Kelan etuuskäsittelijöiden näkemykset köyhyyden syistä, 337–354. *Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 4/2010. Sosiaalipoliittinen yhdistys. Sosiaalityön tutkimuksen seura.

Niiranen, V. 2002. Asiakkaan osallistuminen tulee kansalaisuutta sosiaalityösäkin. Julkaisussa *Marginaalit ja sosiaalityö*. Toim. K., Juhila, H., Forsberg & I., Roivainen. Jyväskylän yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Viitattu 5.11.2020. <https://www.jyu.fi/hytk/fi/laitokset/yfi/tutkimus/sophi/51-75/SoPhi65.pdf>.

Niemelä, J. 2020. Palveluohjaava sote-järjestelmä vai palveluohjaus – vai molemmat? *Diak Puheenvuoro* 32. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 16.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-371-1>.

Niemelä, J. & Kivipelto, M. 2019. Asiakaslähtöinen palvelupolku malli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi. Työpaperi 37/2019. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 13.10.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-426-4>.

Närhi, K., Rissanen, S., Tiilikainen, S., Kannasoja, S. & Ristolainen, H. 2019. Ikäihmisten yksinäisyyttä voi vähentää – palveluohjauksen käytäntöjä uudistettava. Promeq -tutkimushanke politiikkasuositus 2. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 10.11.2020. <https://www.promeq.fi/loader.aspx?id=c2ac835c-942b-4f34-9fcc-c5f1023e165c>.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Julkaisussa Asiakkuus sosiaalityössä. Toim. M., Laitinen & A., Pohjola. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.

Pukkila, P. & Helander, J. 2016. Miten monialainen yhteistyö rakentuu? HAMK Unlimited Professional 16.12.2016. Viitattu 6.11.2020. <https://unlimited.hamk.fi/ammattillinen-osaaminenja-opetus/miten-monialainen-yhteistyö-rakentuu/>.

Pukkila, P., Helander, J. & Laitila, K. 2015. Matkalla monialaisuuteen. Elinikäisen ohjauksen verkkolehti. Viitattu 6.11.2020. <https://verkkolehdet.jamk.fi/elo/2015/11/24/matkallamonialaisuuteen/>.

Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino eikä väline -palvelut ovat. Julkaisussa Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Toim. T. Era, 12 –34. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. Viitattu 12.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-830-280-6>.

Raivio, H. 2018. Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta! Yhteiskehittäen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutusta. SOSKU-hankkeen 2015–2018 loppuraportti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos: Työpaperi 7/2018. Viitattu 17.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-070-9>.

Ristolainen, H., Tiilikainen, E., & Rissanen, S. 2019. Kotona asuvien ikäihmisten palveluohjauksen vaikuttavuus – kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Gerontologia, 32(4), 252–274. Viitattu 11.11.2020. <https://journal.fi/gerontologia/article/view/75681/38962>.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017. 2017. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaalihuoltolaki 1301/30. Annettu 30.12.2014. Viitattu 10.11.2020. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>.

Tuplatiimitekniikka. Ideointimenetelmiä ryhmässä. N.d. Viitattu 13.11.2020. http://www2.amk.fi/mater/viestinta_ja_media/ryhmatyotaidot/files/ideointimenetelmia/tuplatiimi.htm.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lemminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281. Helsinki: Tekes. Viitattu 6.11.2020. <https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>.

Vuokila-Oikkonen, P. & Pätynen, P. 2017. Yhteiskehittämisen prosessi. Esimerkinä Osallisuutta ja uusia palvelumalleja moniammatillisen palveluohjauksen keinoin (OSUMA) –projekti. Diak Puheenvuoro 8. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 15.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-296-7>.

ENNALTAEHKÄISEVÄ PALVELUOHJAUS JA VARHAINEN TUKI -TOIMINTAMALLI

Anne Koivisto

HYVINVOINTI, ENNALTAEHKÄISY JA VARHAINEN TUKI

Hyvinvoinnin (welfare) käsite on peräisin Isosta-Britanniasta, lordi William Beveridgen laatimasta hyvinvointiohjelmasta. Sen mukaan hyvinvointi on sosiaalisten ongelmien torjumista sekä ihmisten perusturvallisuuden ja toimintaedellytyksien vahvistamista. Beveridgen ajattelussa ihmisellä on myös oma vastuu hyvinvoinnistaan. (Aliranta-Kask 2019, 4; Kananoja, Niiranen & Jokiranta 2008, 90–91.) Käytetyin hyvinvointikäsitteen määritelmä Suomessa on Erik Allardtin (1976) hyvinvoinnin kolme ulottuvuutta. Nämä ovat having (elinolot ja elintaso), loving (yhteisöön liittyvät suhteet) ja being (mahdollisuudet toteuttaa itseään ja olla arvostettu). Allardtin (1976) mukaan nämä kolme ulottuvuutta ovat perustarpeita, joiden täyttyminen mahdollistaa ihmisen hyvinvoinnin.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen toimenpiteisiin (HYTE) on Suomessa kohdennettu viime vuosina monia toimenpiteitä. Ne eivät kuitenkaan ole toivotulla tavalla edistäneet heikoimmassa asemassa olevien ihmisten hyvinvointia. Siksi on edelleen perusteltua kiinnittää huomiota ennaltaehkäisyyn rakenteellisena työnä. Se tarkoittaa huono-osaisuuden kasaantumista ja periytymistä sekä eriarvoisuutta aiheuttavien ja ylläpitävien rakenteellisten tekijöiden tunnistamista sekä niihin vaikuttamista kansallisella, alueellisella ja paikallisella tasolla. Näitä alueellisia ja paikallisia tekijöitä on tunnistettu ja kuvattu PAKU-hankkeen kehittäjäryhmissä. Eräs PAKU-hankkeen työpajoihin osallistunut kehittäjäasiakas kiteytti monet näistä toteamalla: ”Hyvinvointivaltio toimii niille, joilla on terveyttä ja toimintakykyä sekä niille, jotka sopivat valtavirran muottiin. Luovuus ja taiteellisuus eivät löydä paikkaa työelämästä. Vahvuuksien tunnistaminen ja niiden hyödyntäminen luovasti ontuvat vielä paljon. Tarjolla on ainoastaan rationaalinen ratas.”

Ennaltaehkäisevän toiminnan ja varhaisen tuen toteutumisessa on vahva painoarvo valtion, kuntien ja organisaatioiden strategisilla tavoitteilla. Vaikka esimerkiksi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) antaa mahdollisuuden lain väljään tulkintaan muun muassa omatyöntekijyyden, erityisen tuen tarpeen arvioinnin sekä sosiaalisen kuntoutuksen hyödyntämiseksi varhaisena tukena, ovat

tulkinnat ja kriteerit käytännössä useimmiten rajaavia ja poissulkevia. Siksi jo strategiatasolla on hyvä määritellä keinot ja resurssit ennaltaehkäisevän toiminnan ja varhaisen tuen toteuttamiseen ja hyvinvointihyödyn tuottamiseen eri organisaatioissa.

Sosiaali- ja terveysministeriön strategia, eheä yhteiskunta ja kestävä hyvinvointi, ulottuu vuoteen 2030. Strategian tehtävänä on turvata ihmisten toimintakykyä, toimeentuloa ja palveluja, jotta yhdenvertaisuus, kestävyys ja vakaus yhteiskunnassa toteutuvat. Sosiaali- ja terveysministeriön strategiset tavoitteet ohjaavat vahvasti ennaltaehkäisyn ja varhaisen tuen painottamiseen. Sosiaali- ja terveysministeriön strategisia tavoitteita ennaltaehkäisyn ja varhaisen tuen näkökulmasta ovat:

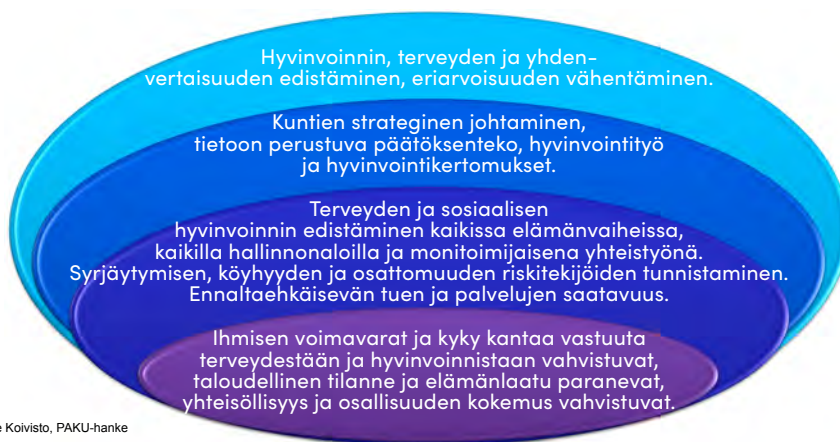
- Ihmisten aktiivinen osallisuus, joka tarkoittaa yksilön oman toiminnan ja vastuunoton tukemista, yhdenvertaisuuden ja yhteisöllisyyden vahvistamista sekä yksilöllistä hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä.
- Yhteen toimivat palvelut ja etuudet, joilla tavoitellaan hyvinvointi- ja terveyserojen kaventumista, elämäntilanteet huomioivaa sosiaaliturvajärjestelmää sekä tarvelähtöisiä palveluja ja etuuksia.
- Turvallinen ja hyvinvoiva elin- ja työympäristö, joka tarkoittaa turvallista ja mielekästä arkea, väestön turvaverkkoa ja turvallisuuden tunnetta sekä yhteisöllisiä ja terveitä tiloja. (Strategia 2030 n.d.)

Suomen Akatemian Strategisen tutkimusneuvoston rahoittaman PROMEQ-hankkeen tulosten pohjalta koottu käsikirja ”Työkäluapakki vaikuttavaan hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen” tarjoaa kuntien strategia- ja hyvinvointityön sekä tiedolla johtamisen tueksi välineitä, hyvien käytäntöjen malleja, avainindikaattoreita ja kypsyysanalyysimallin. Kypsyysanalyysimallin avulla kunnat ja alueet voivat arvioida omaa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tilannetta sekä vaikuttavuutta. (PROMEQ n.d.)

Ennaltaehkäisevän palveluohjauksen ja varhaisen tuen toimintamallin viitekehys rakentuu yksilön ja yhteiskunnan välisen vuorovaikutuksen, varhaisen tuen hyvinvointihyödyn, yhteistoiminnan sekä osallisuuden ja toimijuuden vahvistamisen elementeistä (ks. kuva 1). Hyvinvointihyödyn tuottamisessa keskeistä on elämän mielekkyyden edistäminen. Palveluohjauksessa ja sosiaalityössä hyvinvointihyöty muodostuu asiakkaan elämänlaadun edistämisen, asiakkaan omien ja luonnollisten verkostojen vahvistamisen, sairauksien psykososiaalisten vaikutusten tiedostamisen ja huomioimisen sekä asiakkaan omatoimisuuden ja osallisuuden vahvistamisen kautta. (Aliranta-Kask 2019, 10–11; Väisänen 2014.) Marja Heikkilä (2017) kuvaa hyvinvointihyötyä voi-

maantuvan asiakkaan ja valmistautuneen, proaktiivisen tiimin yhteistyön tuloksena. Asiakaskokemus ja asiakkaan raportoima terveys- ja hyvinvointiyhdyty on kytketty vahvasti myös Sitran vaikuttavuusketjuajatteluun, jota toteutetaan muun muassa useissa käynnistyneissä SIB-hankkeissa (social impact bond). Sitran vaikuttavuusketjuajattelussa lähtökohtana on, että tunnistetaan ilmiö ja sen taustalla olevat juurisyyt. Tuen tarpeen kokonaisvaltainen tarkastelu mahdollistaa ohjautumisen tilanteen kannalta tarkoituksenmukaiselle ammatilliselle. Tämän vaikuttavuusajattelun keskiössä on ihmisen kokemus hyvinvointiyhdyty. (Forsman-Grönholm 2019; Sitra n.d.)

Ennaltaehkäisevä palveluohjaus ja varhainen tuki Toimintamallin viitekehys



Kuva 1. Ennaltaehkäisevä palveluohjaus ja varhainen tuki -toimintamallin viitekehys

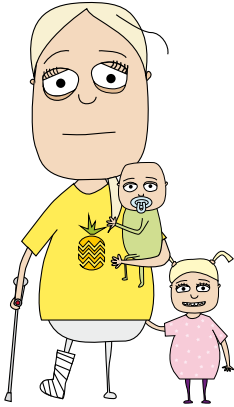
TOIMINTAMALLIN TAUSTAA

Ennaltaehkäisevän palveluohjauksen ja varhaisen tuen mallia työstettiin kolmessa kehittäjäryhmässä. Toimintamallin yhteiskehittäminen ryhmissä käynnistyi alkuvuonna tammi-helmikuussa 2019 ja päättyi kesäkuussa 2020. Kukin ryhmä kokoontui 6–8 kertaa ja osallistujia ryhmissä oli yhteensä 36, joista kehittäjäasiakkaita 15. Ammatilliset olivat sosiaalityöstä, työllisyyspalveluista, seurakunnista, järjestöistä, nuorisotyöstä, ikäihmisten palveluista, mielenterveys- ja päihdepalveluista sekä terveydenhuollon palveluohjauksesta.

Syksyn 2020 aikana toimintamallin sisältöä oli mahdollisuus kommentoida sähköpostitse, hankkeen tapahtumissa ja sähköisellä Padlet-alustalla. Muokkauksia kommenttien pohjalta tehtiin lokakuun loppuun 2020 saakka.

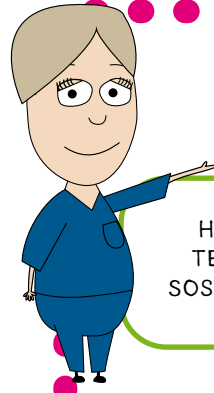
Hankesuunnitelman mukaan teema oli nimeltään varhaisen tuen sosiaaliohjaus (ennaltaehkäisevä palveluohjaus). Toimintamallin kehittäminen aloitettiin tällä nimellä. Kehittämistyön päätteeksi toimintamallin nimi muutettiin yhteisen keskustelun tuloksena ennaltaehkäisevän palveluohjauksen ja varhaisen tuen toimintamalliksi. Ratkaisua perusteltiin sillä, että palveluohjaus ennaltaehkäisevänä ja varhaisena tukena nähdään tässä toimintamallissa laajasti eri ammattiryhmiä koskevana työmallina ja -menetelmänä. Lähtökohtana on, että ilman palveluohjauksellisen työtavan omaksumista, ammattiroolista riippumatta, ei voida saavuttaa sujuvia ja katkeamattomia palvelupolkuja. Sosiaaliohjaajan kelpoisuusvaatimuksena on sosiaalihuollon ammattihenkilön pätevyys, jonka pohjalta sosiaaliohjaus määrittyy sosiaalihuollon ammattihenkilön tekemäksi työksi. (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005, 6§.) Sosiaaliohjauksessa toteutetaan palveluohjausta työmenetelmänä kaikilla palveluohjauksen tasoilla. Sosiaalityön ja -ohjauksen rooli korostuu tässä toimintamallissa erityisesti silloin, kun on arvioitava sosiaalihuollon palvelujen, sosiaalihuoltolain (1301/2014) 42§ mukaista omatyöntekijän tai sosiaalihuoltolain (1301/2014) 3§ mukaista erityisen tuen tarvetta (ks. monialaisen intensiivisen palveluohjauksen malli). Paljon tukea tarvitsevien palveluissa sosiaalihuollon ja sosiaalityön rooli on tärkeä myös haittoja ehkäisevänä ja vähentävänä työnä.

Ennaltaehkäisevän palveluohjauksen tavoite on ihmisten omien voimavarojen, pystyvyyden tunteen, toimijuuden ja luonnollisten verkostojen vahvistaminen sekä varhaisen tuen tarjoaminen niin, että voidaan välttyä raskaammilta palveluilta. Siksi on tärkeää keskittyä siihen, miten minä ja me yhdessä eri rooleissa toimimme tämän tavoitteen saavuttamiseksi ja jatkuvuuden turvaamiseksi palvelupoluilla. Oleellista ei ole keskittyä ammattinimikkeisiin, vaan toimintatapoihin. Kehittäjäryhmässä työstetty Tiinan palvelupolku (ks. kuva 2) on esimerkki siitä, millainen merkitys välittämällä ja ammattilaisten toimintatavoilla voi olla sekä yksilön, että palvelutarpeen syntymisen kannalta. Mitä tapahtuu, jos kukaan ei kysy, miten arki sujuu?



TIINA, 35 V.

- > TYÖSUHTEESSA SIISTIJÄNÄ YKSITYISESSÄ YRITYKSESSÄ
 - > YKSINHUOLTAJA, 2 ALLE KOULUIKÄISTÄ LASTA PÄIVÄHOIDOSSA
 - > HERMOT KIREÄLLÄ, VÄSYNYT JA HUOLESTUNUT
 - > ASUU MAASEUDULLA LASTEN KANSSA
 - > MUUTTANUT PAIKKAKUNNALLE MUUALTA
 - > LUONTEELTAAN UJO, ARKA JA HILJAINEN
 - > EI LÄHEISVERKOSTOA
 - > PIENIPALKKAINEN JA YKSINÄINEN TYÖ
 - > JALKA MURTUNUT.
- SAIRAUSLOMALLA MÄÄRÄAIKAISESTI



HOITAJA OHJAA
TERVEYSASEMAN
SOSIAALIOHJAAJALLE



TK:SSA
HOIDETAAN
VAIN
MURTUNUT JALKA,
ANNETAAN
HOITO-OHJEET
JA SAIRAUSSLOMA-
TODISTUS.

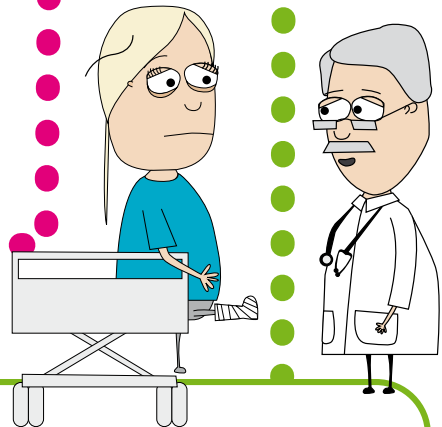
VAIN LAKISÄÄTEINEN
TYÖTERVEYSHUOLTO

MÄÄRÄAIKAINEN SAIRAUSSLOMA
OMASTA TERVEYSKESKUKSESTA
(TK).

A



B →



LÄÄKÄRILLÄ JA/TAI HOITAJALLA
ON AIKAA KUUNNELLA
JA OIVALLUSTA KYSYÄ,
MITEN TIINA JAKSAA
JA MITEN ARKI SUJUU?

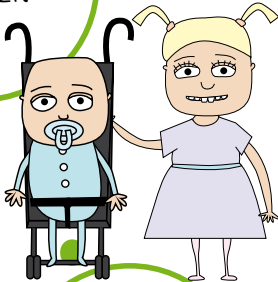


Kuva 2. Tiinan palvelupolku

YHTEYS
LAPSIPERHEIDEN
KOTIPALVELUUN



APUA
ARKEEN

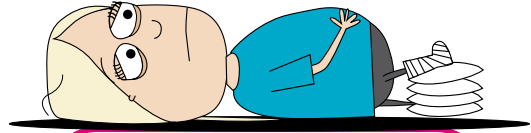


APUA
LASTEN
HOITON



TUKI TOIPUMISELLE
JA TOIMINTAKYVYN
PALAUTUMISELLE!

KAUPPOJEN
KOTIINKULJETUS



TIINA MENEЕ KOTIIN
JA MIETTII VÄSYNEENÄ,
MITEN SAA HAETTUA
LAPSET PÄIVÄHOIDOSTA.

HAKEE LAPSET
PÄIVÄHOIDOSTA TAKSILLA.
PÄIVÄHOIDOSSA KYSYTÄÄN,
TULEVATKO LAPSET
HOITON HUOMENNA?



KYNNYS
PYYTÄÄ APUA

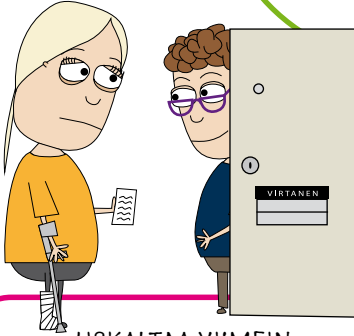
TAKSIMATKA ON KALLIS.
MIETTII MATKALLA,
MITEN JA MISTÄ SAA
RAHAA TULEVINA VIIKKOINA.

B →

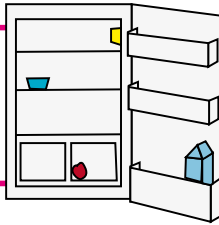
A →

TIETOA SAIRAUSPÄIVÄRAHASTA
JA MUISTA ETUUKSISTA.
OHJAUSTA HAKEMISEEN.
LAPSIPERHEIDEN PALVELUISTA
TIEDOTTAMINEN.

Kela



USKALTA VIIMEIN
KYSYÄ KAUPPA-APUA
NAAPURILTA, JOKA KÄY KAUPASSA
PIENTÄ KORVAUSTA VASTAAN.



EI VIE LAPSA PÄIVÄHOITOON.
YRITTÄÄ SELVITÄ KOTONA.
MIETTII, MITEN PÄASEE KAUPPAAN.



MENEE KELA-TAKSILLA
TERVEYSKESKUKSEEN.
KELA-TAKSI SUOSTUU OTTAMAAN
MYÖS LAPSET KYIITIIN,
KOSKA HEILLE EI OLE HOITAJAA.



TYÖNANTAJA ODOTTAA
VAIN UUSIA
SAIRAUSLOMA-
TODISTUKSIA.



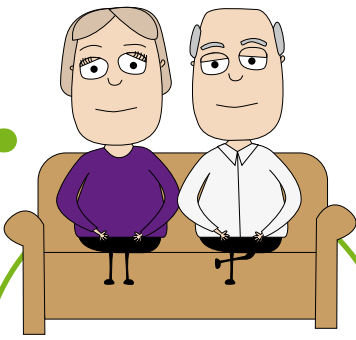
HOITAJA KYSYY, MITEN TIINA
JAKSAA JA MITEN ARKI SUJUU?
HOITAJA SOITTAA SOSIAALIOHJAAJALLE
JA PYYTÄÄ KÄYMÄÄN TILANTEESSA.

SOSIAALIOHJAAJA KARTOITTAAN TILANTEEN
> ETUUKSET HAKEMATTA
PITKÄLTÄ AJALTA
> LASKUT PERINNÄSSÄ

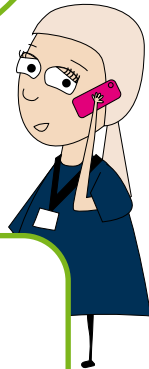
SOSIAALIOHJAAJA KONTAKTOI
JA KÄYNNISTÄÄ TARVITTAVAT
TUKITOIMET.

B →

A →



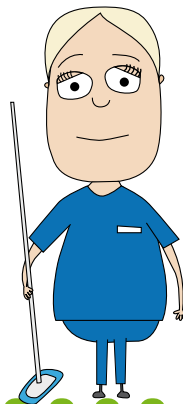
LÄHIVERKOSTOJEN KARTOITUS
(LASTEN ISÄN ROOLI,
ISOVANHEMMAT,
NAAPURIAPU,
SOME-YHTEISÖT)?



SOSIAALIOHJAAJA
SOITTAA JA KYSYY,
MITÄ TIINALLE KUULUU?
KÄY SOSIAALIOHJAAJAN
LUONA TARVITTAESSA.



TYÖNANTAJA SOITTAA
JA KYSYY TIINAN VOINTIA.



PALUU TYÖELÄMÄÄN
SELKEÄN OHJAUKSEN
SEKÄ KONKREETTISEN
AVUN TURVIN TIETOA
PALVELUISTA, JOISTA
EI MUUTEN TIETÄISI.
SUHTEET NAAPUREIHIN
OVAT TIIVISTYNEET,
KUN SAI ROHKAISUA
PYYTÄÄ APUA.



OIKEAN PALVELUTARPEEN
JA -TASON TUNNISTAMINEN
> PALVELUIDEN OIKEIN KOHDENTUMINEN

TALOUDELLINEN VAKAUS
LUO TOIMINTAKYKYÄ
> ETUUSASIAJAT AJOISSA KUNTOON

YHTEISÖT VOIMAVARANA,
KUN PALVELUT OVAT KAUKANA
> LÄHIVERKOSTOJEN JA -YHTEISÖJEN
ROOLIN TUKEMINEN

PALVELUALTTIUS JA AVUN TARJOAMINEN;
TIINAN KOHDALLA ESIM. LÄÄKÄRI,
HOITAJA, NEUVOLA, PÄIVÄHOITO, KELA,
TYÖNANTAJA, NAAPURI, KELA-TAKSI...

VARMISTETAAN JATKUMO
> SELKEÄT YHTEYSTIEDOT
JA OHJEET (JO TERVEYDENHUOLLOSTA)

OIKEAT KYSYMYKSET JA PUHEEKSIOTTO
> MITEN KÄY, JOS KUKAAN EI KYSY?

PALVELUOHJAUKSEN MONET ROOLIT VARHAISENA TUKENA SEKÄ ENNAKOIVANA JA ENNALTAEHKÄISEVÄNÄ TOIMINTANA

Ennaltaehkäisevä palveluohjaus ja varhainen tuki yhdistävät epävirallisen ja virallisen tuen toimintakentän. Yleistä, helposti saavutettavaa neuvontaa ja ohjausta ilman asiakkuutta voidaan tarjota julkisena, yksityisenä ja 3. sektorin toimintana (Uotinen 2019). Matalan kynnyksen neuvonnan ja ohjauksen tarjoaminen ei edellytä ammattipätevyyttä, mutta se kuuluu useiden lakien nojalla muun muassa sosiaali-, terveys-, työllisyys- ja sivistyspalveluissa toimivien ammattilaisten velvollisuuksiin (ohjauksen tasot: sivu 57, kuvio 1). Hyvinvointi-työhyödyn tuottamisen näkökulmasta on tärkeää tunnistaa ja tunnustaa epävirallisen ja virallisen toiminnan roolit, mahdollisuudet ja yhteistoiminnan paikat (ks. järjestölähtöisen palveluohjauksen toimintamalli). Epävirallisena toimijana on osattava tunnistaa tilanteet, jolloin tarvitaan virallisen palvelujärjestelmän apua, tukea ihmisiä avun piiriin pääsemisessä ja vahvistaa luottamusta palvelujärjestelmään. Virallisena toimijana on suhtauduttava kunnioittavasti epävirallisten toimijoiden huoleen ja avun pyyntöihin sekä tarttua niihin.

Aina ammattilaiset eivät pysty ratkaisemaan ihmisten tilanteita nopeasti. Esimerkiksi nykyisen sosiaaliturva- ja palvelujärjestelmän pirstaleisuus sekä kuntien taloustilanteiden vaihtelut vaikeuttavat muuttuviin elämäntilanteisiin reagoimista tuen ja palvelujen tarjoamisen avulla. Varhaista tukea näissä tilanteissa on se, että ihmistä ei jätetä ongelmiensa kanssa yksin, vaikka niihin ei välitöntä ratkaisua löytyisikään. Kokonaisvaltainen kohtaaminen, ihmisen tukeminen ja vaihtoehtoisten ratkaisujen etsiminen vuoropuhelussa on myös haittoja ehkäisevää ja vähentävää työtä. Ammattilaisena on hyvä muistaa, että etuuden tai palvelun hakemiseen on aina syy. Etuuden menetys tai kielteinen päätös palvelusta voivat olla organisaation näkökulmasta prosessin päätös, mutta asiakkaalle se tarkoittaa uutta ongelmaa aikaisempien lisäksi. Kun tavoitteena on ihmisen omien voimavarojen vahvistuminen, edellytetään ammattilaisilta tunneälyä sekä proaktiivista, vastavuoroista ja vastuullista työtettä. Varhaisen tuen vaikuttavuus syntyy, kun ihminen kokee tulleen autetuksi olosuhteista riippumatta ja luottamus tilanteesta selviämiseen ja ammattilaisten toimintaan vahvistuu. Sosiaaliturvauudistus (ks. Sosiaali- ja terveysministeriö) on tärkeä, mutta se vaatii rinnalleen myös asenteiden ja toimintatapojen muutosta oman työn ja yhteistyön tekemiseen.

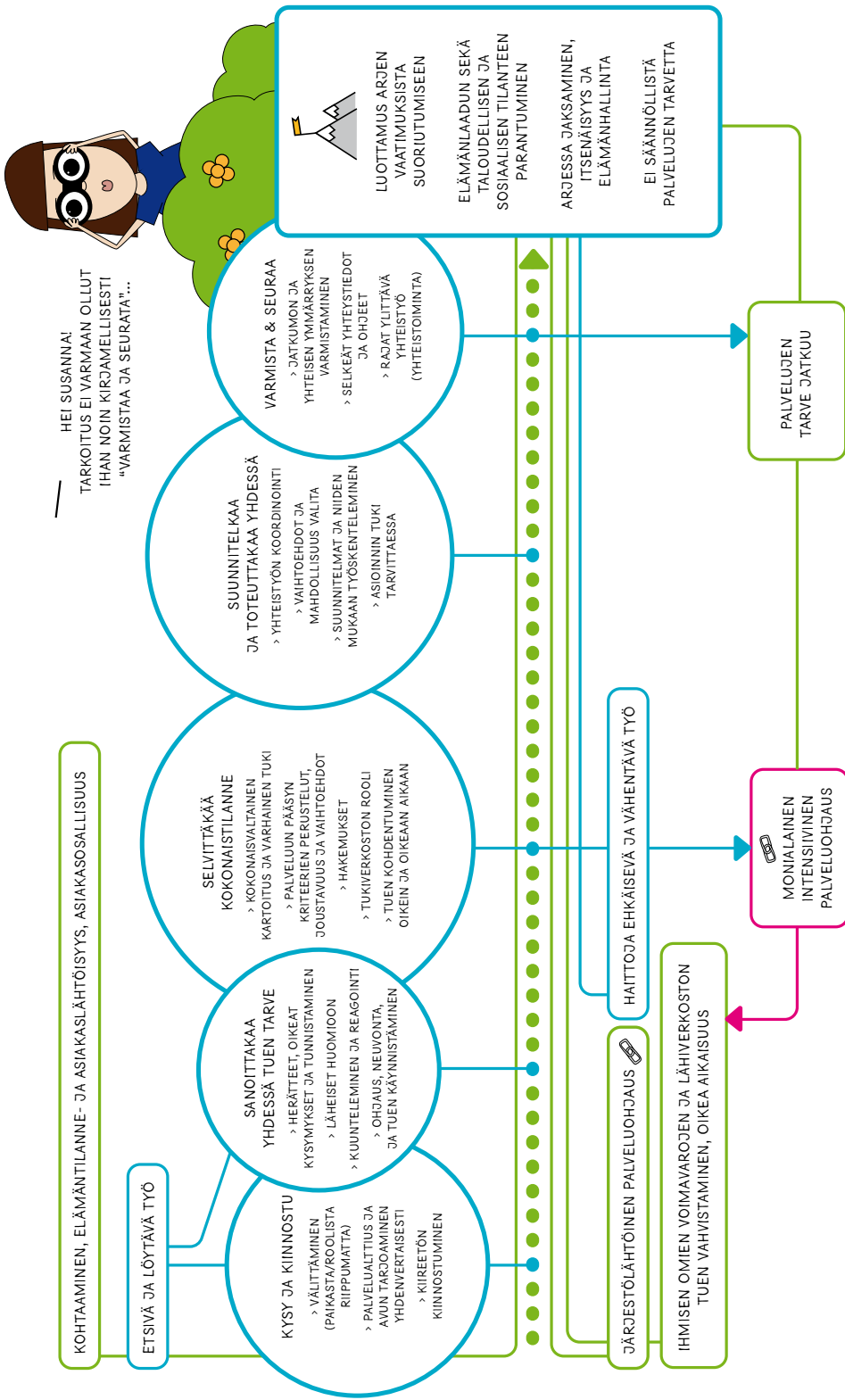
ENNALTAEHKÄISEVÄ PALVELUOHJAUS JA VARHAINEN TUKI -TOIMINTAMALLI

Tässä toimintamallin kuvauksessa käsitellään mallin vaiheisiin liittyneitä pohdintoja kehittämistyön aikana sekä kommentointikiirroksilla tehtyjä havaintoja ja saatua palautetta. Artikkelit täydentää, avaa ja perustelee ennaltaehkäisevän palveluohjauksen ja varhaisen tuen toimintamallin ratkaisuja. Toimintamallin eri vaiheiden sisältö on tiivistetty digitaalisesti saatavilla oleviin toimintakortteihin¹⁵. Artikkelissa nostetaan esiin kehittämisprosessin aikana käytyjä keskusteluja ja reflektiota, jota varsinaisen toimintamallin sisältöön ei ole ollut mahdollista kuvata.

Digitaaliset palveluohjauksen ratkaisut on liitetty toimintamallin eri vaiheisiin soveltuvina työkaluina, mittareina, toiminta-alustoina ja apuvälineinä. Digitaalisuus varhaisena tukena tarkoittaa sitä, että verkkosivuilta saatava tieto on ajantasaista, yhteystiedot toimivat, kieli ja ulkoasu ovat selkeitä ja sivustoja on helppo käyttää. Digitaalisuudessa yleisesti selkeä viestintä sekä oikean tiedon löytyminen helposti ja esteettömästi on varhaista tukea. Ammattilaisten osaamisen kehittämisen haasteena on pystyä tarjoamaan mahdollisuuksia osallistua toimintaan verkossa, myös anonyymisti. Lisäksi digitaalisuuden ennaltaehkäisyn näkökulma liittyy digisyrjäytymiseen. Varhaista tukea on varmistaa tuki sähköiseen asiointiin ja digipalvelujen käyttöön niille, jotka eivät siihen itse kykene. Kun sähköisen asiointin tuki on helposti saatavilla, voidaan ennaltaehkäistä ongelmien eskaloitumista. Tämä on jälleen virallisen ja epävirallisen toimintakentän yhteistoiminnan aluetta.

¹⁵ Palveluohjauksen toimintamalli, digitaalinen versio: <https://urly.fi/1T5V>

ENNALTAEHKÄISEVÄ PALVELUOHJAUS JA VARHAINEN TUKI



Kuva 3. Ennaltaehkäisevä palveluohjaus ja varhainen tuki -toimintamalli

KYSY, KIINNOSTU JA REAGOI

Kiireetön kohtaaminen ja kuunteleminen ovat varhaista tukea. Niiden merkitystä on korostettu kaikilla palveluohjauksen tasoilla ja jokaisessa vaiheessa (ks. myös Hujala & Lammintakanen 2018). Kehittäjäasiakkaan sanoin ”apua pitää tarjota, että aina ei tarvitse pyytää”. Kohdatuksi ja kuulluksi tulemisen kokemus voi joissakin tilanteissa olla riittävä apu. Jos se ei riitä, kuuluu avun tarpeeseen reagoiminen kaikille. Erityisesti järjestöjen, kokemusasiiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden vahvuus on taito ja aika kohdata ihmisiä sekä mahdollisuudet tarjota helposti saavutettavaa tietoa tuen ja palvelujen piiriin pääsemiseksi. Tämän vahvuuden valjastaminen kiinteäksi osaksi yhteistyörakenteita on selkeä ja konkreettinen varhaisen tuen kehittämiskohde. Kohtaaminen ei edellytä ammattipätevyyttä, mutta soveltuvuutta sitäkin enemmän.

Kohtaamisten yhteydessä tunnistetaan myös tuen ja palvelujen tarve. Se ei kuitenkaan saa perustua tulkintoihin, vaan ihmistä tuetaan oman tilanteensa sanoittamisessa ja pyritään yhteisymmärrykseen siitä mahdollisuuksien mukaan. Kaikille oman tilanteen sanoittaminen ei ole helppoa ja silloin apuna voi käyttää tilanteeseen sopivia työkaluja (mukaan lukien digitaaliset ratkaisut). Yksi esimerkki tähän tarkoitukseen on kehittäjäryhmätyöskentelyn tuotoksena syntynyt, helppokäyttöinen Mitä sinulle kuuluu-työkalu (ks. liite 1), joka soveltuu myös muiden kuin ammattilaisten käyttöön. Työkalua on jaettu kehittäjäryhmille, osallistujille hankkeen eri tilaisuuksissa ja sitä on kokeiltu ja arvioitu esimerkiksi Gradian työhönvalmennuksen erikoisammattitutkinnon opiskelijoiden toimesta. Työkalu sai vain positiivista palautetta. Koettiin, että työkalu on selkeä, helppokäyttöinen ja toimiva keskustelun apuväline erilaisissa tilanteissa. Työkalun avulla voi myös oppia puheeksi ottamisen taitoja.

Ihmisten kohtaaminen ja avun tarpeeseen reagointi eivät kuulu vain joillekin ammattiryhmille, vaan ne ovat välittämistä viestiviä ”kansalaisvelvollisuuksia”. Mallien kommentointiin liittyvissä haastatteluissa todettiin, että on tärkeää uskaltaa kysyä, miten ihminen jaksaa. Usein ihmiset vain tyytyvät tilanteeseensa. Lisäksi on tärkeää kertoa, mistä apua voi hakea sekä antaa selkeät ohjeet ja yhteystiedot. Kehittäjäasiakkaiden kokemuksen mukaan ammattilaiset eivät useimmiten kysy ihmisen elämäntilanteesta tai avun tarpeesta oman tehtäväkenttensä ulkopuolelta. Ammattilaisilla on aina vastuu ottaa huoli puheeksi tehtävänkuvastaan riippumatta. Oikeiden kysymysten esittäminen ja huolen puheeksiottaminen ammattilaisroolissa edellyttää vuorovaikutusosaamista ja tilanteenlukutaitoa. Kehittäjäasiakkaiden kommentoissa on korostettu sitä, että ammattilaisen tulee olla helposti lähestyttävä, jotta ihminen uskaltaa kertoa realistisesti asioistaan. Vastaaminen

vaatii luottamusta. Kehittäjäasiakkaat nostivat juuri etsivän ja löytävän työn merkitykselliseksi oikea-aikaisuuden toteutumisen ja palveluihin pääsyn varmistajana. Tähän viittaavat myös Hietapakka, Karjalainen, Liukko ja Sivervo (2019) tutkimuksessaan ”Monialaista palvelujen yhteensovittamista tarvitsevien asiakkaiden sekä työ- ja toimintakyvyn tukitarpeiden tunnistaminen Suomessa”. Kohtaamisen ja tuen tarpeen tunnistamisen osa-alueilla olemme jälleen epävirallisen ja virallisen tuen yhdyspinnalla, joka vaatii toimiakseen palvelualltiutta, ajantasaista ja helposti löydettävää tietoa sekä paikallisista yhteistyökäytänteistä sopimista.

SELVITTÄKÄÄ KOKONAISTILANNE

Kun kohtaaminen on onnistunut, tuen tarve todettu ja ihminen on ohjattu tai autettu hakeutumaan tarkoituksenmukaiseen palveluun, on ammattilaisen tehtävä käynnistää kokonaistilanteen selvittäminen. Esimerkiksi sosiaalihuollossa se tarkoittaa palvelutarpeen arviointia, terveydenhuollossa hoidon ja/ tai kuntoutuksen tarpeen arviointia, työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa kartoitusjaksoa, jonka aikana kokonaistilanne ja palvelujen tarve selvitetään. Varhaista tukea on, että ammattilainen ottaa yhteyttä asiakkaaseen mahdollisimman nopeasti eikä tuen saaminen pitkity selvittämisen vuoksi. Kiireellisen avun tarve on arvioitava välittömästi. Vaikka joidenkin palvelujen myöntäminen edellyttääkin laaja-alaisempaa selvitystyötä, on akuutin tuen ja ohjauksen saanti varmistettava myös selvittämisen aikana. (ks. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 12§) Se voi tarkoittaa esimerkiksi työntekijän säännöllisiä tapaamisia, kunnes prosessi ja vastuut selkiytyvät. Toimintamallien kommentointiin liittyvissä asiakkaiden haastatteluissa nousi esiin, että tilanteen selvittämisen pitkittyminen koettiin jopa säännöksi. Koettiin yllättävänä, jos asiat hoituvatkin nopeasti. Asiakkaille ei myöskään aina ole selvää, miksi, mitä ja kuinka kauan selvitetään. Siksi mallissa on annettu suositus ensikontaktiin panostamisesta.

Kokonaistilanteen selvittäminen on vastavuoroinen ja vuorovaikutteinen prosessi asiakkaan, ammattilaisen tai ammattilaisten ja tarvittaessa läheisten tai muun tukihenkilön (esim. kokemusasiiantuntija) kesken. Asiakkaan osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen sekä omien näkemysten selvittäminen varmistetaan tarvittaessa erilaisten arviointityökalujen (esim. Kykyviisari, Suuntima, TOIMIA-tietokanta) ja kommunikoinnin apuvälineiden avulla (ks. myös palveluohjauksen digitaaliset ratkaisut). Toimiva vuorovaikutus on kokonaistilanteen selvittämisen avaintekijä. Vuorovaikutustilanteiden onnistumisessa vastuu on kaikilla osapuolilla.

Asiakkaan pääseminen tai saaminen palvelujen piiriin ei ole itsestäänselvyys eikä aikuisuus itsessään takaa kykyjä ja voimavaroja toimia. Tilanteen selvittämisessä on tärkeää huomioida asiakkaan elämäntilanne ja toimintakyky sillä hetkellä; paljonko hän pystyy vastaanottamaan tietoa kerralla, jaksako motivoitua hoitamaan itseään ja asioitaan, vaikeuttavatko terveydentila tai kyvyt ymmärtämistä ja toimintaa sekä millainen rooli perheellä ja lähipiirillä on? Palveluohjausta tehdään jo selvittämisvaiheessa asiakkaan tuen tarpeen mukaan ja vastuuta annetaan toimintakyvyn mukaan:

- ei tehdä puolesta silloin, kun asiakas pystyy itse toimimaan
- tehdään yhdessä silloin, kun asiakas tarvitsee apua asioiden hoitamiseen tai oppimiseen
- tehdään puolesta yhdessä sovitut asiat silloin, kun asiakas ei itse kykene edes tuetusti toimimaan.

Selkeä tieto, ohjaus ja toimintaohjeet tukevat itsenäistä toimintaa. Kehittäjäryhmätyöskentelyn aikana laadittiin Asioinnin muistilista asiakkaalle (ks. liite 2), jonka kuka tahansa ohjaava taho voi muokata omaan käyttöön. Muistilistan tarkoitus on jättää asiakkaalle selkeä muistijälki siitä, mitä sovittiin, mitä täytyy tehdä, kuka tekee ja milloin. Muistilistaa näyttämällä hän voi halutessaan esittää asiat kootusti myös muissa palveluissa asioidessaan.

Kokonaistilanteen selvittämisen yhteydessä saatetaan todeta monialaisen intensiivisen palveluohjauksen tarve. Varhaista tukea on, että tämä tarve tunnustetaan ja monialainen työskentely käynnistetään yhdessä asiakkaan ja tarvittavien tahojen kanssa jo kokonaistilanteen selvittämisen vaiheessa. Näin varmistetaan yhteisen ymmärryksen muodostuminen asiakkaan tilanteesta ja tarpeista osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Monialaista yhteistyötä vaativissa tilanteissa on hyvä, että keskusteluissa palveluihin pääsyn tai niiden myöntämisen kriteereistä on mukana palveluista päättävät tahot. Näin varmistetaan ajantasaisen ja oikean tiedon saanti yksilöllisissä tilanteissa sekä vaihtoehtojen ratkaisujen pohtiminen yhdessä. Varhaista tukea on myös se, että asiakas tietää, kuka hänen asioistaan vastaa ja keneen ottaa yhteyttä tarvittaessa jo tilanteen selvittämisen aikana. Vastuutyöntekijän merkitys korostuu silloin, kun ihmisellä on monia palveluita samaan aikaan tai heikot voimavarat toimia itsenäisesti. Kokonaistilanteen selvittämisessä huomioidaan mahdollisuus sosiaalihuoltolain (1301/2014, 42§) mukaiseen omatyöntekijään tarvittaessa.

Toimintamallin kommentoinneissa tuotiin esiin, että palveluihin pääsyn kriteerit koetaan usein poissulkeviksi ja joustamattomiksi. Kriteerien koetaan

painottavan useimmiten viimesijaisuutta varhaisen tuen sijaan. Ammattilaisten ja organisaatioiden väliset, osin myös itse muodostamat raja-aidat vaikeuttavat tiedon saantia ja palvelujen saavuttamista. Lisäksi ammattilaiset kokevat ristiriitaa eettisen ohjaustyön toteuttamisen ja palvelujärjestelmän sekä organisaation asettamien velvoitteiden välillä. Tällä saattaa olla vaikutusta kehittäjäasiakkaiden kokemukseen siitä, että asiakkaan täytyy itse osata kysyä asioita saadakseen tietoa.

Ristiriidatonta sen sijaan on, että ammattilaisilla on usean lain nojalla velvoite neuvoa, ohjata ja antaa tietoa vaihtoehdoista, myös ilman monialaisen työn velvoitetta. Esimerkkeinä hallintolaki (434/2003) 8§, terveydenhuoltolaki (1326/2010) 13§, laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012) 4. luku 1§ sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) 5§, jossa sanotaan ”Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.” Kokonaistilanteen selvittämisen vaiheessa palveluohjauksen tehtävänä on antaa asiakkaalle tietoa erilaisista vaihtoehdoista, jotta asiakas pystyy suunnitelmavaiheessa aidosti vaikuttamaan itseään koskevan suunnitelman sisältöön. Vaihtoehtojen ja mahdollisuuksien kertominen ei ole lupaus palvelun saamisesta, vaan asiakkaan tiedon saannin oikeuden turvaamista. Jos asiakkaan omaa toivetta ei palvelua hakiessa pystytä täyttämään, tulee sille olla perustelut ja näihin perusteluihin asiakkaalla on lakisääteinen oikeus.

SUUNNITELKAA JA TOTEUTTAKAA YHDESSÄ

Monien etuuksien, palvelujen ja kuntoutuksen saaminen edellyttää erilaisia ja usein monialaisia suunnitelmia. Työkäisten palveluissa näitä on lukuisia. Sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinoalojen yhteisten palvelujen sanastossa (2020) on listattu kahdeksan erilaista, näitä palvelualoja koskevaa suunnitelmaa. Varhaista tukea on, että tarkoituksenmukaisten suunnitelmien laatiminen käynnistetään mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta suunnitelmia edellyttävät palvelut voidaan hakea ja työskentely käynnistää. Mallien kommentointikierroksella useissa kommentteissa korostettiin sitä, että suunnitelman tulee olla ihmisen oma ja hänelle merkityksellinen. Asiakkaat olivat kokeneet, että ammattilaisella on suunnitelman teossa valmis käsikirjoitus ja asiakas itse on suunnittelussa lopulta vain matkustajan roolissa. Eräs haastateltava totesi: ”Suunnitelmissa täytyy näkyä ihminen eikä tehdä niitä vain, koska pitää.” Suunnitelmien laatiminen on nähtävä yhtenä ihmisen omien voimavarojen ja

pystyvyyden tunteen vahvistamisen keinona, eikä järjestelmän tai organisaation velvoitteiden toteuttamisena. Toinen haastateltava totesi vanhan sananlaskun ”hyvin suunniteltu on puoliksi tehty” olevan hyvä ohjenuora. Hän muistutti, että henkilökohtaisten suunnitelmien tekeminen vie aluksi aikaa, mutta säästää lopulta kaikkien resursseja, kun tiedetään mitä ja miten tehdään. Silloin, kun ihmisellä on monia palveluja samaan aikaan, selvitetään ja huomioidaan näiden tavoitteet ja suunnitelmat toisiinsa vaikuttavina tekijöinä. Asiakasvastaavan tai omatyöntekijän rooli eri suunnitelmiin kirjattujen tavoitteiden ja tiedon yhteensovittajana asiakaslähtöisesti on keskeinen. Yhteinen tieto suunnitelmien pohjana on kokonaistilanteen kannalta tärkeää, mutta yksityisyyden suojan kunnioittamisen rajat on otettava huomioon tiedon jakamisessa. Kokonaisvaltaisen suunnittelun merkitys tulee esiin kehittäjäryhmän esimerkkitalanteessa, jossa Kelan eri päätösten perustelut saman asiakkaan kohdalla olivat täysin ristiriitaisia keskenään ja johtivat asiakkaan kannalta umpikujaan. Pahimmillaan kielteisten päätösten seuraus asiakkaalle voi olla tulottomuus, jonka kestoa kukaan ei pysty määrittelemään. Vastuunkantajan, yhteisen suunnittelun ja yhteistyön koordinoinnin merkitys korostuvat erityisesti silloin, kun ihmisen tilanne ja eri lakien velvoitteet eivät sovi yhteen.

Suunnitelman laatiminen niin, että sen voidaan todeta syntyneen yhteisymmärryksessä asiakkaan eduksi, haastaa kaikkia osapuolia. Ammattilaisilla on velvollisuus lakisääteisten suunnitelmien tekemiseen. Asiakkaalle puolestaan oman elämän suunnittelu ja tavoitteiden asettaminen voi olla vaikeaa. Erään kehittäjäasiakkaan sanoin: ”Ammattilaisilla täytyy olla kärsivällisyyttä ihmisen prosessissa. Aina ei ole nopeita vastauksia eikä niillä voi paikata ihmisen omaa tietämättömyyden tilaa.” On tärkeää, että asiakkaalla on mahdollisuus pohtia vaihtoehtoja ja niiden vaikutuksia hänen tilanteeseensa ammattilaisen kanssa oikean tiedon pohjalta. Kehittäjäasiakkaat ovat korostaneet myös sitä, että vastuu- tai omatyöntekijän määrittämisessä tulee huomioida henkilökemioiden toimivuus, mikä on oleellinen osa luottamuksen rakentumista. Jos vuorovaikutus vastuu- tai omatyöntekijän kanssa ei toimi, eivät asiatkaan usein etene. Kehittäjäasiakkaat ovatkin toivoneet myös tietoa siitä, miten ottaa puheeksi ja neuvotella vastuu- tai omatyöntekijän vaihtamisen mahdollisuudesta.

VARMISTA JA SEURAA

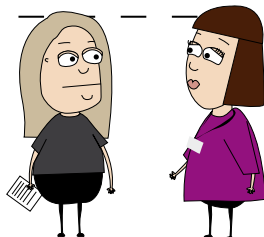
Seuranta on ammattilaisten tarjoamaa varhaista tukea. Niin kehittäjäryhmien kokoontumisissa, kuin niiden ulkopuolisissa työpajoissakin sekä ammattilaiset että asiakkaat ovat todenneet tämän vaiheen unohtuvan ja ontuvan eniten koko prosessissa. Eräs työntekijä kertoi asettaneensa ”Varmista ja seuraa”

-toimintakortin itselleen tietokoneen työpöydän näytölle muistuttamaan tämän työvaiheen merkityksestä. Toimintamallin muihin vaiheisiin panostaminen kärsii, jos hyvin tehdyt suunnitelmat eivät toteudu. Seurannan intensiteetti määrittyy asiakkaan toimintakyvyn ja tarpeen mukaan, mutta seurannassa on huomioitava myös elämäntilanteessa ja toimintakyvyssä tapahtuvat muutokset. Asiakkaan itsenäistä toimintaa tukee avoin ja ajantasainen tieto. Tähän liittyy toisaalta asiakastietojen kirjausten ajantasaisuus ja asiakkaan mahdollisuus tarkistaa itseään koskevat kirjaukset, mutta myös verkkosivujen ja muun tiedon ajantasaisuus ja paikkansapitävyys.

Digitaalisen tiedon hyödyntäminen ja digitaaliset palvelut lisääntyvät koko ajan. Niinpä digitaalisen tiedon sisältöjen jatkuva päivittäminen, arviointi ja kehittäminen ovat myös varhaista tukea. Eräs kehittäjäasiakas kertoi, miten luotettavaksi tulkittavan verkkosivun vanhentunut tieto ohjasi toimimaan väärin ja aiheutti valmiiksi hankalaan tilanteeseen ylimääräistä stressiä. Asiakasohjauksessa (koordinointivastuinen palveluohjaus) seurannaksi voi riittää esimerkiksi seurantapuhelu, -viesti tai muu varmistaminen sekä tarvittaessa asioinnin tuki. Intensiivisessä palveluohjauksessa seuranta ja varmistaminen on vastuu- tai omatyöntekijän tehtävä ja saattaen vaihtamisella on vahva rooli tuen ja palvelujen jatkuvuuden turvaamisessa.

Varhaista tukea on, kun omalla toiminnalla ja toimivalla yhteistyöllä pystytään vahvistamaan asiakkaan luottamusta, paitsi omaan selviytymiseensä, myös palvelujärjestelmään ja tukitoimiin. Suunnitelmien käytännön toteutuksessa tapahtuu myös integraatio, kun niiden sisällöistä ja vastuista on yhdessä sovittu. Lisäksi varmistamisen ja seuraamisen tehtävä varhaisena tukena on huomata ja tunnistaa muutokset tuen ja palvelujen tarpeessa sekä käynnistää tarvittaessa suunnitelman päivitys tai muuttaminen. Jo tehtyä työtä ei muutostavaiheissa tai eri organisaatioissa saa jättää huomiotta, jotta asiakkaan ei tarvitse toistuvasti kerrata tarinaansa tai käydä läpi lukuisia arviointiprosesseja.

ENNALTAEHKÄISEVÄN PALVELUOHJAUksen JA VARHAISEN TUEN LAATUKRITEERIT



KOHTAAMINEN (ASIAKASKOKEMUS)

MINUT KOHDATTIIN YMMÄRTÄVÄSTI
JA ENNAKKOLUULOTTOMASTI

① ② ③ ④ ⑤

TILANTEESTANI OLTII
KIINNOSTUNEITA JA SIIHEN REAGOINTIIN

① ② ③ ④ ⑤

MIELIPITEENI JA TOIVEENI KUULTIIN JA NE
OTETTIIN HUOMIOON TUEN TARPEEN ARVIOINNISSA

① ② ③ ④ ⑤

MINULLE ESITETTIIN YMMÄRRETTÄVÄSTI
TILANTEESEENI SOPIVIA VAIHTOEHTOJA

① ② ③ ④ ⑤

MINULLA OLI MAHDOLLISUUS VAIKUTTAA
JA TEHDÄ VALINTOJA

① ② ③ ④ ⑤

TIEDÄN MITEN, MILLÄ AIKATAULULLA
JA KENEN KANSSA ASIANI ETENEE

① ② ③ ④ ⑤



AMMATILLINEN OSAAMINEN (PALVELUN LAATU)

OLEN VARANNUT KOHTAAMISEEN
JA DOKUMENTOINTIIN RIITTÄVÄSTI AIKAA

- ① ② ③ ④ ⑤

OLEN TUNNISTANUT JA SANOITTANUT TUEN
TARPEEN YHDESSÄ ASIAKKAAN KANSSA

- ① ② ③ ④ ⑤

OLEN REAGINUT TUEN TARPEESEEN VIIPYMÄTTÄ JA
ASIAKKAAN TILANTEEN KANNALTA OIKEAAN AIKAAN

- ① ② ③ ④ ⑤

OLEN ANTANUT ASIAKKAALLA YMMÄRRETTÄVÄÄ TIETOA
ERI VAIHTOEHDOSTA JA NIIDEN VAIKUTUKSISTA
ASIAKKAAN VALINTOIHIIN JA KOKONAISTILANTEeseen

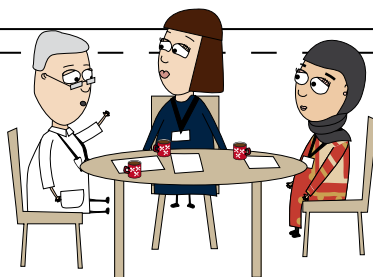
- ① ② ③ ④ ⑤

OLEN TUENUT ASIAKASTA OMIEN
VALINTOJEN JA PÄÄTÖSTEN TEOSSA

- ① ② ③ ④ ⑤

OLEN VARMISTANUT ASIOIDEN ETENEMISEN

- ① ② ③ ④ ⑤



YHTEISTOIMINTA, RAKENTEET JA JOHTAMINEN (TEHOKKUUS)

ENNALTAEHKÄISEVÄ PALVELUOHJAUS JA VARHAINEN
TUKEA OSA PAIKALLISTA HYVINVOINNIN JA TERVEYDEN
EDISTÄMISEN SUUNNITELMAA

① ② ③ ④ ⑤

RESURSSIJA ON KOHDENNETTU ENNALTAEHKÄISEVÄÄN
OHJAUS- JA NEUVONTATYÖHÖN

① ② ③ ④ ⑤

PAIKALLISEN TOIMIJAVERKOSTON ROOLEJA JA
TOIMINTATAPOJA TARKASTEELLAAN RIITTÄVÄN USEIN

① ② ③ ④ ⑤

OHJAUSTA JA TUKEA ON SAATAVILLA AVOIMISSA
TILOISSA HELPOSTI JA ILMAN AJANAVARAUKÄYTTÄ

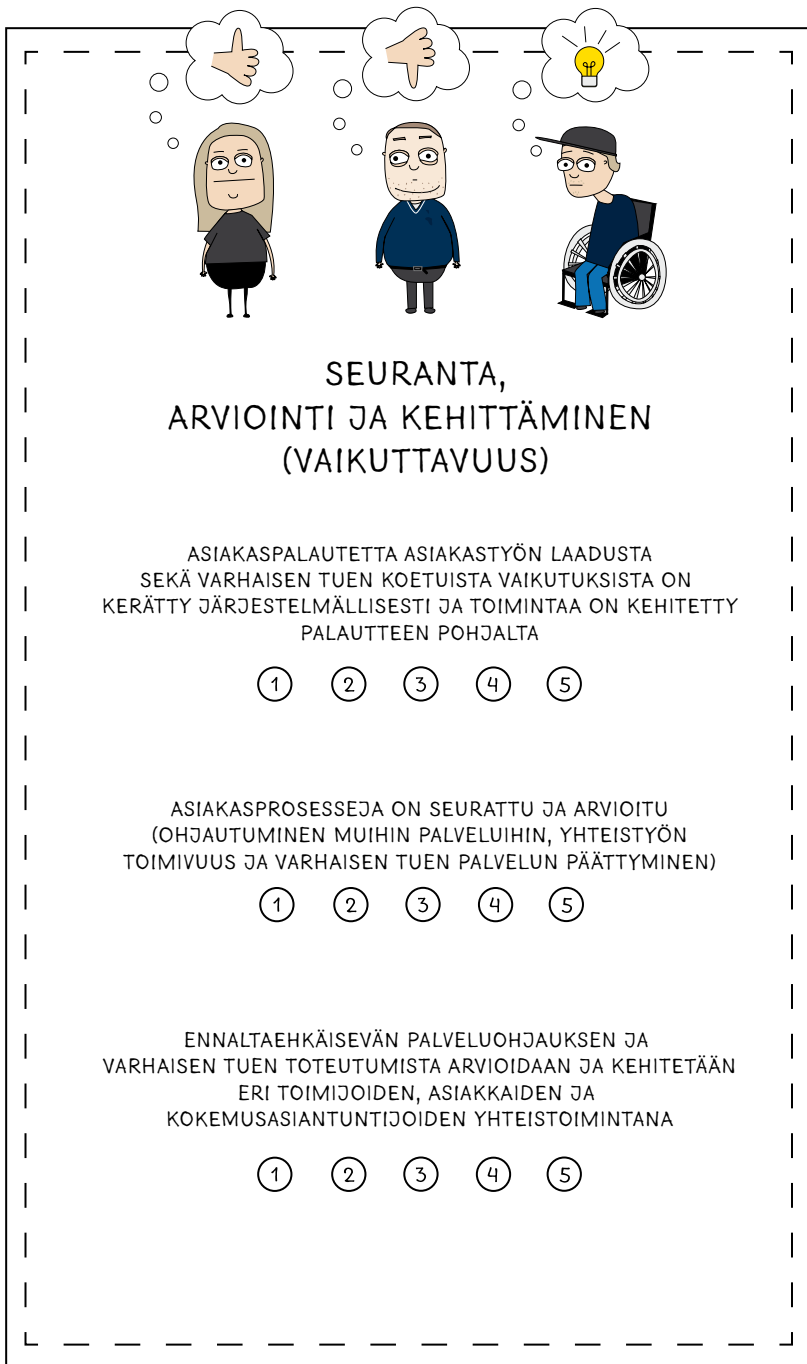
① ② ③ ④ ⑤

PALVELUOHJAUKSELLISTA TYÖTAPAA ON EDISTETTY
JA VAHVISTETTU ERI ORGANISAATIOIDEN SISÄLLÄ

① ② ③ ④ ⑤

MONIALAINEN YHTEISTYÖ ON ALOITETTU MAHDOLLISIMMAN
VARHAISESSA VAIHEESSA, KUN ASIAKKAAN TILANNE SITÄ VAATII

① ② ③ ④ ⑤



LOPUKSI

Taloudellinen vakaus on arjessa jaksamisen, itsenäisyyden ja elämönhallinnan kivijalka. Kuntoutuminen ja tavoitetyöskentely eivät onnistu, jos voimavarat kuuluvat toimeentulosta huolehtimiseen ja arjesta muodostuu selviytymistaistelu. Työikäisten sosiaaliturva Suomessa rakentuu asumisen ja työskentelyn perusteella määräytyvien, Kelan, vakuutuslaitosten, TE-palvelujen sekä kuntien sosiaali- ja terveystalouden kokonaisuudesta. (Suomen sosiaaliturvajärjestelmä n.d.) Sosiaaliturvajärjestelmän pirstaleinen vastuunjako sekä erillisyydet etuuksien ja palvelujen myöntämisen kriteereissä on tuottanut asiakkaan kannalta kohtuuttomia tilanteita, jotka useimmiten rokottavat eniten juuri heikoimmassa asemassa olevia ihmisiä. Olemme saaneet rakennettua yhteiskunnan, jossa yhden ihmisen tai perheen ongelmien ratkaisuun tarvitaan iso joukko toimijoita ja asiantuntijoita eri rooleissa. Ongelmaan etsitään ratkaisua sosiaaliturvauudistuksella, jolla tavoitellaan sekä rakenteellista, että toiminnallista muutosta sosiaaliturvaan. Uudistuksessa huomioidaan elämäntilanteet ja niiden vaihtelut sekä etuuksien väliset siirtymävaiheet. (Sosiaaliturvauudistus n.d.) Uudistus on merkittävä varhaisen tuen toteutumisen kannalta ja onnistuessaan varmasti myös vahva vaikuttavuustekijä palvelujärjestelmässä.

Perusturvan lisäksi hyvinvointiin tarvitaan kokemusta merkityksellisyydestä, kuulumisesta ja mahdollisuudesta vaikuttaa asioihin ja oman elämänsä kulkuun (Allardt 1976). Kati Karjalainen nostaa tämän julkaisun artikkelin ”Järjestölähtöinen palveluohjauksen toimintamalli” loppusanoissa vaikuttavuustekijäksi kohtaamisen laadun (ks. kuva 1, Karjalainen). Palvelujärjestelmän ongelmien ratkomisen ja palveluprosessien sujuvoittamisen lisäksi ennaltaehkäisy ja varhaisen tuen toteutuminen edellyttää laajamittaista asennemuutosta. Muutoksen aikaansaamiseksi meidän tulee panostaa yhteisvastuullisuuteen ja lähimmäisestä välittämiseen yksilökeskeisen ajattelun sijaan. Kohdatuksi ja kuulluksi tulemisen merkitystä ihmisarvoa vahvistavana tekijänä ei pidä vähätellä. Vaikuttaa siltä, että yhteiskunnan suorituskeskeisyyden ja osittain myös digitaalisuuden varjopuolena tunne- ja empatiataitojen arvo on jäänyt varjoon. Esimerkiksi Hujala ja Lammintakanen (2018) nostavat tutkimuksessaan esiin tunnetaakan merkityksen sekä asiakkaita itseään, että ammattilaisia rasittavana tekijänä. Tätä viestiä kertovat myös PAKU-hankkeen kehittämistyön aineistot muun muassa siitä, mikä osallistujien näkemyksen mukaan tekee palveluohjauksesta hyvää ja mihin tulee panostaa palveluohjauksen kehittämisessä. Tiivistetysti voidaan todeta, että varhainen tuki on välittämistä ja välittäminen kuuluu kaikille.

LÄHTEET

Aliranta-Kask, K. 2019. Hyvinvointihyöty varhaisen tuen sosiaaliohjauksessa. Kirjallisuuskatsaus. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Harjoitteluraportteja 1. Viitattu 15.10.2020. http://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2019/02/Aliranta-Kask_Harjoitteluraportteja_1.pdf.

Allardt, E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Helsinki: WSOY.

Forsman-Grönholm, L. 2019. Sote-solmu aukeaa uudella ajattelulla: virtuaalinen etulinjan kohtaaminen mahdollistaa vaikuttavat hoitopolut. 11.11.2019. Blogiteksti. Viitattu 30.10.2020. <https://www.luona.fi/blogi/terveys/sote-solmu-aukeaa-uudella-ajattelulla-virtuaalinen-etulinjan-kohtaaminen-mahdollistaa-vaikuttavat-hoitopolut>.

Hallintolaki 434/2003. Viitattu 11.11.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>.

Heikkilä, M. 2017. Sosiaalihuollon mallintamistyöpaja. Aiheena: Asiakassegmentointi, hyvinvointihyöty ja erilaiset elämäntilanteet. 5.10.2017. Viitattu 15.10.2020. <http://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2017/10/SOHU-sosiaalihuollonmallintamisty%C3%B6paja-MUISTIO-5.10.17.pdf>.

Hietapakka L., Karjalainen P., Liukko E. & Sinervo T. 2019. Monialaista palvelujen yhteensovittamista tarvitsevien asiakkaiden sekä työ- ja toimintakyvyn tukitarpeiden tunnistaminen Suomessa. Tutkimuksesta tiiviisti 52, 2019. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 13.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-443-1>.

Hujala, A. & Lammintakanen, J. 2018. Paljon sote-palveluja tarvitsevat ihmiset keskiöön. Kunnallisalan kehittämissäätiön julkaisu 12. KAKS-Kunnallisalan kehittämissäätiö. Viitattu 15.11.2020. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2018/01/paljon-sote-palveluja-tarvitsevat-ihmiset-keskioon.pdf>.

Kananoja, A., Niiranen, V. & Jokiranta, H. 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Jyväskylä: PS-kustannus.

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012. Viitattu 11.11.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916>.

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005. Viitattu 30.10.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2005/20050272#Pidp448009392>.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812. Viitattu 11.11.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#L2P5>.

PROMEQ. N.d. Työkalupakki vaikuttavaan hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen. Sosiaalinen laatu, elämänlaatu, vaikuttavuusindikaattorit, hyvät käytännöt, osallistavat työmenetelmät ja kypsyysanalyysi. Viitattu 15.10.2020. <https://www.promeq.fi/loader.aspx?id=6b9368f2-41bf-461a-9443-b8867c6c1f9b>.

Sitra. N.d. SIB-rahastot. Viitattu 30.10.2020. <https://www.sitra.fi/hankkeet/sib-rahastot/>.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 30.10.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp446596496>.

Sosiaaliturvauudistus. N.d. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Viitattu 15.11.2020. <https://stm.fi/sosiaaliturvauudistus>.

Suomen sosiaaliturvajärjestelmä. N.d. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Viitattu 15.11.2020. <https://stm.fi/suomen-sosiaaliturvajarjestelma>.

Terveydenhuoltolaki 1326/2010. Viitattu 11.11.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>.

Uotinen, S. 2019. Palveluohjaus ja lainsäädäntö. Kuntaliitto. Esitys palveluohjausta perheille -hankkeen loppuseminaarissa 4.12.2019. Turku. Viitattu 13.11.2020. https://www.lastenkuntoutus.net/files/727/Sami_Uotinen.pdf.

Väisänen, R. 2014. Sosiaalihuolto osallisuuden ja vaikuttavuuden osoittajana aikuissosiaalityössä. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 20.10.2020. <https://www.slideshare.net/heiniturkia9/sosiaalihuolto-osallisuuden-ja-vaikuttavuuden-osoittajana-aikuissosiaalityossa>.

LIITTEET:

LIITE 1. MITÄ SINULLE KUULUU –TYÖKALU



Mitä sinulle kuuluu?



Mitä sinulle kuuluu -kartoitus on muotoutunut Palvelupolut kuntoon (PAKU) -hankkeen kehittäjäryhmätyöskentelyn tuotoksena vuoden 2020 alussa. Työskentelyn pohjana ja mallina käytettiin Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä (ESY) -menetelmää.

Mitä sinulle kuuluu -kartoitus on tarkoitettu työkaluksi erityisesti tilanteissa, joissa ihmisen on vaikea kertoa, millaisissa asioissa hän kokee tarvitsevansa apua. Työkalua voivat käyttää kaikki toimijat, jotka kohtaavat työssään tuen tarpeessa olevia ihmisiä ja etsivät heille apua.

Mitä sinulle kuuluu -kartoitus on työkalu, joka voi helpottaa ihmisen kokonaistilanteen hahmottamista ja yhteisen ymmärryksen muodostamista tuen tarpeesta. Kun ne on tunnistettu yhdessä, voidaan hakeutua oikean avun piiriin oikeaan aikaan. Työkalun loppuun on koottu muutamien keskeisten toimijoiden roolit avun löytämiseksi.

Mitä sinulle kuuluu -kartoitus ei ole tarkoitettu toimintakyvyn arvioinnin välineeksi, vaan tuen tarpeen tunnistamisen, puheeksi ottamisen ja keskustelun avuksi. Sen käyttö voi myös nopeuttaa palvelutarpeen arviointiprosesseja, jos työkalun käytöstä ja dokumentointitavoista on paikallisissa toimijaverkostoissa yhdessä sovittu.

Lähde: Hankosalo, Timo. Nd. ESY-Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä. Virta II-hanke 2013-2016. Saatavana:

<https://www.tpy.fi/alu/kehittamishankkeita-ja-hyvia-kaytantoja/sosiaalinen-vahvistuminen/esy-elamantilanteen-selvittamisen-ympyra/>

Työkalun käyttö:

Työkalu on kaksiosainen.

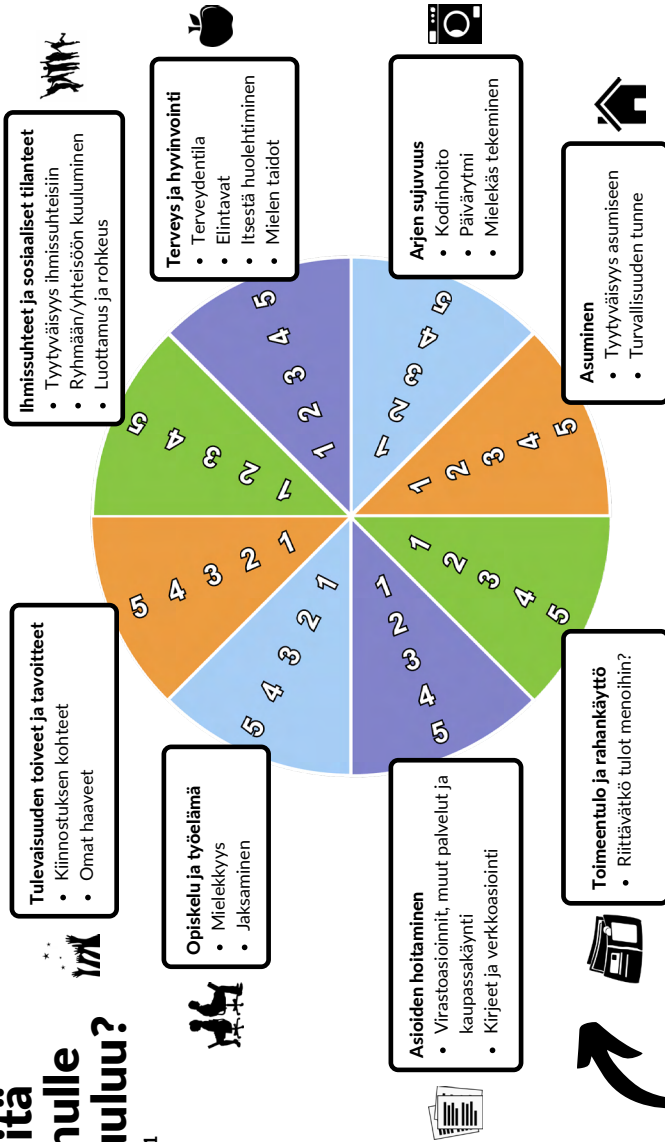
Ensimmäinen osa on ympyrä, jossa on kuvattu elämän eri osa-alueita, ja se on tarkoitettu asiakkaan / apua hakevan käytettäväksi. Tätä osaa voi pitää esillä niin, että siihen on helppo kiinnittää huomiota ja tarttua.

Toinen osa on muistilista työntekijälle puheeksi ottamisen tueksi. Nämä ovat **apukysymyksiä** työntekijälle, joita voi hyödyntää keskustelussa soveltuvin osin. Se, miten asiaa kysytään, on työntekijän harkinnassa tilannekohtaisesti. Muistilistan jokaista kysymystä ei tarvitse käydä automaattisesti läpi eikä niitä pisteytetä. Muistilista on tarkoitettu keskustelun, tuen tarpeen tunnistamisen ja dokumentoinnin tueksi.

Ensin asiakas / apua hakeva miettii ympyrän eri osa-alueiden toteutumista omassa tilanteessaan ja ympyröi niitä parhaiten kuvaavat pistemäärät. Tämän jälkeen vastauksiin perusteluineen syvennyttään tarkemmin yhdessä keskustellen. Tässä vaiheessa työntekijä voi tarvittaessa käyttää apunaan muistilistaa. Keskustelun tarkoituksena on sanoittaa ja konkretisoida yhdessä asiat, joihin tukea tarvitaan sekä sopia, mistä, miten ja kenen kanssa sitä haetaan. **Tärkeintä tilanteessa on kohtaaminen ja keskustelutaidot, ei arviointi.**

Mitä sinulle kuuluu?

OSA 1



Ympyröi parhaiten tilannettasi kuvaava luku jokaisesta osa-alueesta

5 = Olen täysin tyytyväinen tilanteeseeni
4 = Tilanteeni on hyvä ja suoritun arjistani

3 = Olen melko tyytyväinen, jotakin voisi tehdä toisin
2 = Toiset asiat sujuvat, mutta joihinkin kaipaamaan apua

1 = Minulla on vaikeuksia ja tarvitsen apua

Muistilista ja vinkkejä puheeksi ottamisen tueksi

Alla olevat kysymykset voivat auttaa keskustelussa ja ihmisen tuen tarpeen sanoittamisessa. Kysymykset ovat apukysymyksiä, joita voit hyödyntää muistilistana ja soveltaa sisältöjä eri tilanteisiin sopivalla tavalla. Miksi nämä asiat ovat ihmiselle merkityksellisiä tai miksi nämä asiat ovat haastavia? Kuuntele ja reagoi!

Mitä sinulle kuuluu? OSA 2

 **Ihmisuhteet ja sosiaaliset tilanteet**

- Oletko tyytyväinen perheuhteisiksi? Miksi?
- Oletko tyytyväinen muihin ihmissuhteisiisi? Miksi?
- Koetko kuuluvasi johonkin ryhmään tai yhteisöön? Mihin?
- Onko sinulla joku, johon voit luottaa?
- Osaatko hakea apua ongelmiasi tarvittaessa? Miten?
- Miten koet sosiaaliset tilanteet? Miksi?

 **Terveys ja hyvinvointi**

- Millaiseksi koet terveytesi?
- Miten pidät huolta hyvinvoinnista ja terveydestäsi?
- Syötkö monipuolisesti?
 - Nukutko hyvin ja riittävästi?
 - Kuuluuko liikunta arkeesi?
- Millainen rooli päihtellä on elämässäsi?
- Haluaisitko keskustella hengellisistä / henkisistä kysymyksistä jonkun kanssa?
- Miten käsittelet tunteitasi? Millaiseksi koet keskittymiskykyä ja kärsivällisyytesi? Siedätkö pettymyksiä?

 **Arjen sujuvuus**


- Millainen on päivärhythmi?
- Onko sinulla riittävästi mielekästä tekemistä? Mitä?
- Miten kotityöt sujuvat (esim. ruuan laitto, siivous, pyykinpesu, ulkotyöt)?
- Travittaessa: Tarvitsetko apuvälineitä arjen tukena? Millaisia?
- (esim. päivittäiset toiminnot, liikkuminen, kuuleminen, näkeminen, kommunikointi)

 **Toimeentulo ja rahankäyttö**


- Tiedätkö, paljonko rahaa sinulla on kuukausittain käytössäsi?
- Riittävätkö rahat kuukausittaisiin menoihisi? Jos eivät, miksi?
- Miten pystyt huolehtimaan laskujen maksamisesta?
- Luotatko siihen, että selviät tilanteissa? Miksi?
- Onko sinulla veikoja ja ongelmia niiden hoitamisessa? Miksi?

 **Asuminen**

- Koetko olosi turvalliseksi kotona ja kodin ulkopuolella? Miksi?
- Miten viihdyt kodissasi?
- Koetko voitavasi päättää, kuka viettää aikaa kodissasi? Jos et, miksi?
- Travittaessa: Millaiset mahdollisuudet sinulla on peseytymiseen ja hygieniasta huolehtimiseen?

 **Asioiden hoitaminen**

- Miten asiointisi virastoissa, muissa palveluissa ja kaupassa sujuvat?
- Hoidatko asiasi itsenäisesti vai tarvitsetko siihen tukea? Millaista tukea?
- Osaatko hoitaa asioitasi sähköisesti verkkopalveluissa? Jos et, miksi?
- Avaatko sinulle tulevat kirjeet ja luetko sähköpostit? Jos et, miksi?

 **Opiskelu ja työelämä**

- Millaiseksi koet opiskelusi tai työsi? Miksi?
- Miten työ tai opiskelu vaikuttaa elämäntahtuusi?
- Miten jaksat työssäsi tai opinnoissasi?

 **Tulevaisuuden toiveet ja tavoitteet**

- Onko sinulla elämässäsi asioita, joista innostut? Mitä?
- Millaisia haaveita, toiveita ja tavoitteita sinulla on?
- Mitä olet valmis tekemään tavoitteidesi saavuttamiseksi? Koetko elämäsi merkitykselliseksi? Miksi?

Tuen ja palvelujen tarve tunnistetaan kohtaamisten yhteydessä

Kuuntele, tarkenna ja anna aikaa keskustelulle. Pyrkikää muodostamaan tilanteesta yhteinen ymmärrys ja pohitkaa yhdessä siihen sopivia ratkaisuja.

Joskus läheisten ja tuttavien tarjoama tuki voi riittää. Jos se ei riitä tai omaa tukiverkostoa ei ole, apua voi hakea eri paikoista: ammattilaisilta, järjestöiltä, seurakunnilta, kokemusasiantuntijoilta tai vapaaehtoistoimijoilta.

Ratkaisevaa on tilanteeseen tarttuminen, avun etsiminen ja käynnistäminen.

Kaikissa palveluissa on velvollisuus auttaa pääsemään oikean avun piiriin.

Kuntien neuvontapalvelut

ovat yleistä neuvontaa, josta voit kysyä, mihin ottaa yhteyttä tilanteesi ratkaisemiseksi.

Terveyskeskus

- sairauden tai vamman hoito
- päihde- tai mielenterveysasiat
- terveysneuvonta
- neuvolat
- suun terveys
- palveluohjaus

TE-toimisto

auttaa työllistymisen, yrittäjyyden ja työllistämisen sekä ammatinvalinnan kysymyksissä.

Kunnan työllisyyspalvelut

auttavat, jos työttömyys on pitkittynyt tai työelämään pääseminen tuntuu vaikealta.

Akuutit tilanteet ja kriisiapu

- Häätakeskus, soita 112
- Kriisiapu: Kriisikeskus Mobile, Rikosuhripäivystys
- Sosiaalipäivystys
- Kriisi-, väkivalta- ja perhetyö: Keski-Suomen Ensi- ja turvakoti ry

Seurakunnat, järjestöt ja kokemusasiantuntijat

auttavat, neuvovat ja tukevat ihmisiä vaihtuvissa elämäntilanteissa. Apu voi olla keskustelua, toimintaa, kotikäyntejä, ruoka-apua, neuvontaa ja opastusta. Tietoa järjestöjen toiminnasta saa mm. www.yhdistystori.fi.

Muita tärkeitä kanavia

- Keski-Suomen oikeusaputoimisto
- Digi- ja väestötietovirasto
- Keski-Suomen sovittelutoimisto
- Poliisi
- Takuusäätiö
- Suomi.fi

Kela

huolehtii sosiaaliturvasta. Perustoimeentulotukea, asumistukea, työttömän perusturvaa ja monia muita etuuksia sekä kuntoutusta voi hakea Kelasta.

Lähde:
Palvelupolun kumtoon (PAKU)-hanke. Emaltaehkäisevän palveluohjauksen ja varhaisen tuen malli, 2020.



Yhteystietoja

KRIISIAPU:

- **Hätäkeskus**, soita 112
- **Kriisikeskus Mobile**, 24h/vrk, soita 044 7888 470.
- **Rikosuhrinpäivystys (RIKU)**: valtakunnallinen puhelinpalvelu ma-pe klo 9-20, p. 116 006. Jyväseudun palvelupiste: Matarankatu 2 (C-ovi), Jyväskylä.
- **Keski-Suomen Ensi- ja turvakoti ry**: kriisi-, väkivalta- ja perhetyö. Jyväskylä, p. 050 4688
Äänekoski, p. 050 4773 973.

MUITA AUTTAVIA TAHOJA:

- **Poliisi**: lupa-asiat, rikosilmoitukset. Keski-Suomen poliisilaitos, p. 0295 440 131.
- **Takuusäätiö**: neuvoja ja ratkaisuja velkatilanteisiin. Veljalinja 0800 9 8009.
- **Suomi.fi**: tietoa kansalaiselle ja yrittäjälle.
- **Yhdystori**: tietoa järjestöjen toiminnasta.
- **Sosiaalialiamies**: neuvoa ja ohjaa sosiaalihuollon asioissa, p. 044 265 1080
- **Keski-Suomen sovittelutoimisto**: rikos- ja riita-asioiden sovittelu, p. 014 266 3620

SOSIAALIPÄIVYSTYS:

Virka-aikaan kuntien sosiaalitoimistot. Muuna aikana koko Keski-Suomen sosiaalipäivystyksestä vastaa Jyväskylän sosiaalipäivystyksikkö: p. 014 266 0149.

Mikäli sosiaalipäivystäjä ei pysty vastaamaan puheluun, päivityksen tavoittaa yleisen hätänumeron 112 kautta.

KELA:

Sähköinen asiointi | Kelan [asiointipalvelussa](#).
Puhelinpalvelu valtakunnallisissa numeroissa arkisin klo 9-16:

Asuminen 020 692 210
Eläkkeet 020 692 202
Kansainväliset tilanteet 020 634 0200 (klo 10-15)
Kuntoutus ja vammaistuet 020 692 205
Opiskelu ja asevelvollisuus 020 692 209
Perintäkeskus 020 634 4940
Sairastaminen ja kortit 020 692 204
Toimeentulotuki 020 692 207
Turvakieltoasiakkaat 020 635 3500
Työttömyys 020 692 210
Vanhemmuus 020 692 206.

TE-TOIMISTO:

Keski-Suomen TE-toimisto:
Vapaudenkatu 58 A, PL 400
40100 Jyväskylä
Asiointi ensisijaisesti sähköisesti [Oma asiointi](#) - palvelun kautta.
Puhelinpalvelu valtakunnallisen numeron kautta: 0295 025 500 (arkisin klo 9-16.15).

DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO:

Esim. avioliitto- ja parisuhdeasiat, lapsen saaminen ja adoptio, nimiasiat, muutto, edunvalvonnan haku, kuolema ja perunkirjoitus ym.
Käyntiosoite: Hannikaisenkatu 47 C, Jyväskylä, 3. kerros. (Ma - Pe 9.00 - 16.15).
Ajanvaraus [sähköisessä palvelussa](#). [Valtakunnallinen puhelinpalvelu](#) arkisin klo 9-15.

OIKEUSAPUTOIMISTO:

Oikeusapu: arkisin 8:00-16:15
Jyväskylä, p. 029 56 60830
Jämsä, p. 029 56 60800 tai 050-405 8073
Viitasaari, p. 029 56 60880
Äänekoski, p. 029 56 60870.

Talous- ja velkaneuvonta: puhelinpalvelu arkisin 8-16.15, ajanvaraus ja puhelinneuvonta arkisin 10-12 ja 15-16.15, p. 029 56 60835.

Edunvalvonta: Keski-Suomen toimipaikat Jyväskylä, Jämsä, Viitasaari ja Äänekoski. Asiakasopastus, p. 029 56 52245.

LIITE 2. ASIOINNIN MUISTILISTA ASIAKKAALLE



**TYÖNTEKIJÄN NIMI,
TEHTÄVÄNIMIKE JA
ORGANISAATIO**



SÄHKÖPOSTI



PUHELIN

OSOITE, POSTINUMERO,
POSTITOIMIPAIKKA

PALVELUAJAT

ASIAKAS: (NIMI)

Tapaamisessa (pvm.) sovittua:

1. Mitä sovittiin tehtäväksi?

Kuka hoitaa:

Aikataulu:

2. Mitä sovittiin tehtäväksi?

Kuka hoitaa:

Aikataulu:

3. Mitä sovittiin tehtäväksi?

Kuka hoitaa:

Aikataulu:

4. . Mitä sovittiin tehtäväksi?

Kuka hoitaa:

Aikataulu:

Yhteyshenkilö asioissani on:

(Yhteyshenkilön tiedot)



jamk.fi



GRADIA

Vuorovesi
EU:lta
2014-2020



MONIALAINEN INTENSIIVINEN PALVELUOHJAUS -TOIMINTAMALLI

Tuija Ketola

LÄHTÖKOHDAT JA KÄSITTEET

Monialaisen intensiivisen palveluohjauksen toimintamallia¹⁶ työstettiin kolmessa ryhmässä, jotka kokoontuivat 6–8 kertaa. Yksi ryhmistä työsti sekä ennaltaehkäisevän palveluohjauksen että intensiivisen palveluohjauksen mallia. Osallistujia ryhmissä oli kehittäjäasiakkaiden lisäksi aikuissosiaalityöstä, mielenterveys- ja päihdepalveluista, työllisyys-, te-palveluista, terveydenhuollosta, kotoutumispalveluista ja järjestöistä. Näissä ryhmissä rakennettiin asiakasymmärryksen pohjalta kaikkiaan seitsemän palvelupolkua. Nicon polku on niistä yksi (ks. kuva 1).

Monialaisen intensiivisen palveluohjauksen tarpeessa olevan ihmisen polkua rakennettaessa tuli esiin niiden yksilöllisyys, tilanteiden moninaisuus ja ei-lineaarinen eteneminen poluilta putoamisineen, pysähdyksineen ja takapakkeineen.

”Itse en oikein pidä koko palvelupolku käsitteestä, koska se ohjaa mielestäni liikaa ajattelemaan, että on olemassa ”oikea reitti” ja ”selvä suunta”. Palvelupolustus toimii erityisen huonosti niiden asiakkaiden kohdalla, jotka tarvitsevat apua ja jotka eivät sovi palvelujärjestelmän valmiisiin muotteihin.” (Kehittäjäasiakas.)

Ryhmässä rakennetut palvelupolut ovat mutkikkaita ja pitkiä, kestäen kahdesta neljään vuotta. Palvelupolkukuvaukseen kertyi useimmiten monia toimijoita, mutta kävi myös niinkin, että ryhmässä rakennettu paljon tukea tarvitseva persoona ei päässyt polulle lainkaan, kun ei löytynyt ketään, joka olisi auttanut polun alkuun. Monialaista intensiivistä tukea tarvitsevan poluista havaitsee myös sen, että kyse ei ole vain palveluista, vaan myös toimeentuloturvasta eli sosiaaliturvasta kokonaisuudessaan (ks. esim. Niemelä 2020, 13), järjestöjen ja yhdistysten tuesta sekä läheisverkostoista.

¹⁶ Palveluohjauksen toimintamalli, digitaalinen versio: <https://urly.fi/1T5V>

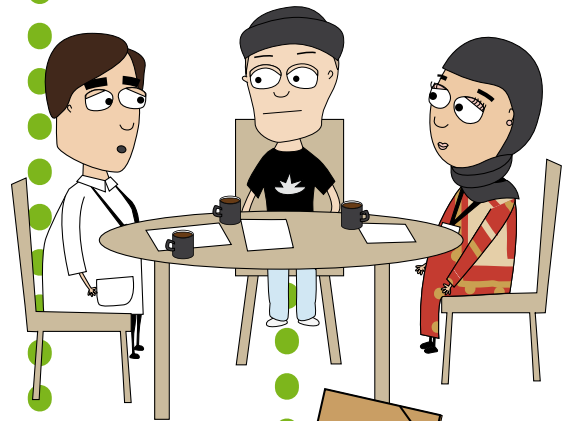


VAIHE 1, NICO, 23 V.

- > ASUNNOTON
- > RUNSAASTI PÄIHITEIDEN KÄYTTÖÄ
- > EPÄSÄÄNNÖLLINEN ELÄMÄNYTMI
- > AMMATTIOPINNOT KESKEYTYNEET
 - > TYÖTÖN
- > ADHD? MASENNUS? AHDISTUS?
- > ÄITI, KAVERIT, ON/OFF TYTTÖYSTÄVÄ
- > AIKUISSOSIAALITYÖ, KELA, TE-TOIMISTO
 - > HALUAA PELATA JA JUHLIA KAVEREIDEN KANSSA
- ARMEIJA? ETSIVÄ?



MUISTUTUSVIESTI



KOKONAISVALTAINEN PALVELUTARPEEN ARVIOINTI: MISSÄ JA KUKA? KEITÄ MUKANA? KUKA VASTAA?

TIIVIS TAPAAMINEN JA
MAHDOLLISUUS ALUSSA
KOTIKÄYNTEIHIN,
TYÖ RUOHONJUURITASOLLA.

MONIAMMATILLISTEN
TIIMIEN SÄÄNNÖLLISET
PALAVERIT JA KUNKIN
ROOLISTA SOVITTU.

YHTEINEN SUUNNITELMA.

JATKOSUUNNITELMASSA
NÄKYY, MIHIN
MISSÄKIN PYRITÄÄN.

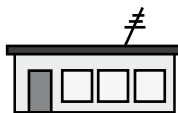
TAVOITTEIDEN PÄIVITYS
RIITTÄVÄN USEIN.



TE-palvelut
tjänster | services



DIGI-
TAIDOT



SOSIAALIASEMA



KOKEMUS KUULLUKSI
TULEMISESTA
JA MOTIVOITUMINEN
LUOTTAMUS
KOKONAISVALTAISUUS



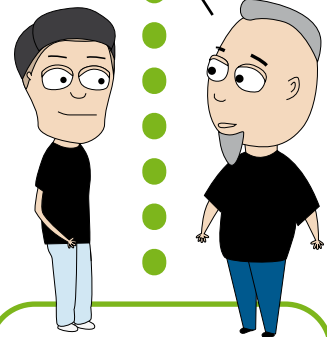
MUISTUTUSVIESTI
JATKOAJOISTA



- > KIELI
- > MIHIN MISSÄKIN PYRITÄÄN
- > SOSIAALITYÖNTEKIJÄN
RESURSSIT KIINNI
PITÄVÄÄN TYÖHÖN?
- > TERVEYDENTILAN SELVITYS?



NICOOO,
MENI HIENOSTI TOI
KOKKAAMINEN HEI!...

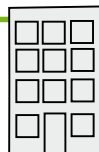


PALVELUTARPEEN
ARVIOINTI JA
ASIAKASSUUNNITELMA.
(SOSIAALIHUOLTOLAKI
36§ JA 39§)

NICO SAA OMATYÖNTEKIJÄN.



TERVEYSASEMA



ASUMISOHJAAJA



DEPRESSIOHOITAJA



NUORTEN PALVELUT



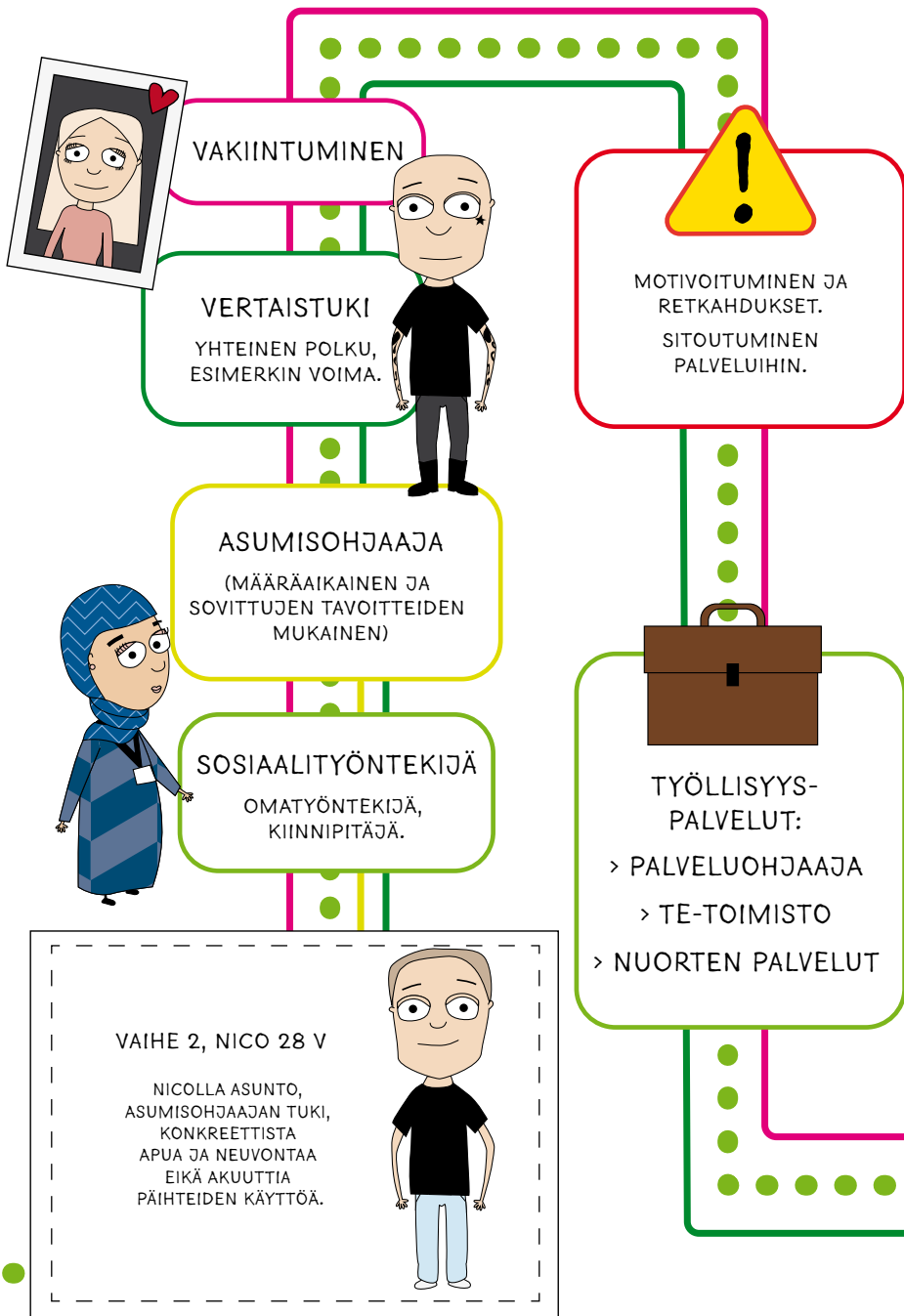
PÄIHDEHOITAJA



TALOUS- JA
VELKANEUVONTA

STEPPI

- > ASUNTO
- > ASUMISOHJAUS
- > TALOUS
- > ASIOINTI
- > ARKI (RUOKA, SIIVOUS)
- > MIELEKÄS TEKEMINEN





DIAGNOOSI
> TOIMIVA LÄÄKITYS



YHTEISTYÖ JA TIEDONKULKU:
> VERKOSTOPALAVIERIEN SÄÄNNÖLLISYYS
> TAVOITTEIDEN TARKISTAMINEN
> SELKEÄT ROOLIT
> YHTEINEN SÄHKÖINEN JÄRJESTELMÄ



OSAAMIS-
TODISTUS

TYÖKOEILU



> LÖYTÄÄ HYVÄÄ SOSIAALISTA VERKOSTOA
> SAA POSITIIVISTA PALAUTETTA
> ONNISTUMISEN KOKEMUKSET

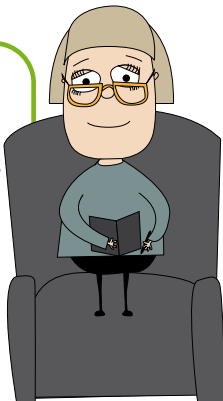
KUNTOUTTAVA
TYÖTOIMINTA



TUTKINTO-
TODISTUS

OPISKELU
TYÖTTÖMYYS-
ETUUEDELLA

TYÖTTÖMIEN
TERVEYSTARKASTUS
TYÖKYVYN
ARVIOINTI
TE-PSYKOLOGIN
ARVIO



INTENSIIVISYYS

Kehittäjäryhmissä työstimme yhteistä ymmärrystä siitä, mitä monialaisuus ja intensiivisyys tarkoittavat palveluohjauksessa. Intensiivisyyden määrittelyssä painottuivat vuorovaikutuksen laatu, työskentelyn tiiviys, asiakastyöntekijä -suhteen jatkuvuus ja pysyvyys, työskentelytapana rinnalla kulkeminen, suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus asiakas- ja verkostotyössä, saavutettavuus ja esteettömyys sekä oikea-aikaisuus. Vuorovaikutuksen laadussa painottui mm. ihmislähtöisyys, henkilökohtaisuus, dialogisuus, kunnioitus, läsnäolo, rehellisyys, luottamuksellisuus, kärsivällisyys, kiireettömyys, vastavuoroisuus, henkilökemiat ja tunteiden mukanaolo. Kannustava palaute antaa voimia viedä omia asioita eteenpäin. Molemmat osapuolet vaikuttavat siihen, millaiseksi vuorovaikutus muodostuu ja koska suhde on tiivis, tulee asiakkaan saada vaihtaa työntekijä niin halutessaan. Tällöin kummankin osapuolen kannalta tulisi kuitenkin selvittää, mistä silloin on kyse. Suhteen vastavuoroisuus voi kehittyä myös vähitellen. (ks. Paananen 2019, 102.) Työntekijöiden määrän riittämättömyys myös vaikeuttaa vaihtamisen tai valitseminen mahdollisuutta. Työskentelyn tiiviydellä tarkoitettiin sitä, että tapaamistiheys ja yhteydenpito-tapa voi vaihdella tilanteen ja tarpeen mukaan, mutta olennaista on yhteyden säilyminen. Alkuvaiheessa ja tuen tarpeiden arvioinnissa tiivistä tapaamista pidettiin tärkeänä. Tässä vaiheessa kasvokkaisen kohtaamisen merkitystä korostettiin, mutta osalle asiakkaista matalampi kynnyks aloittaa työskentely voi olla myös digitaalinen. Paikallistuntemusta pidettiin myös tärkeänä. Työskentelytapana intensiivinen palveluohjaus tarkoittaa vierellä tai rinnalla kulkemista, joustavuutta, helposti saatavaa ja konkreettista tukea, kokonaisvaltaista asioihin perehtymistä ja asiakkaan osallisuutta korostavaa yhdessä tekemistä ja oppimista, jalkautumista palveluihin asiakkaan mukaan, hakemusten tekemisessä auttamista.

Vaikka työskentely kestäisi vuosiakin ja matkalla olisi takapakkeja, tavoitteeseen pyritään etappi etapilta ja työntekijä pysyy asiakkaan polulla. Tavoite tulee asiakkaalta. Päämäärä ja suunta on yhdessä sovittu ja selkeä. Joskus riittää myös se, että ylläpidetään nykyistä tilannetta siten, että se ei pahenisi. Intensiivisen työskentelyn tavoitteena on voimaantuminen¹⁷, vaikka tavoitetta ei aina saavutetakaan. Saavutettavuus ja esteettömyys merkitsevät sitä, että palveluohjaus on helposti lähestyttävää, arkikielistä, selkeästi informoitua ja tarvittaessa selkokielistä. Oikea-aikaisuus asiakkaan näkökulmasta tarkoittaa, että ihminen ei ole valmis ottamaan tukea vastaan milloin tahansa. Silloin kun

¹⁷ Voimaantumisella (ja valtaistumisella) viitataan tietoisuuden ja toimijuuden vahvistumiseen, sosiaaliseen ja yhteiskunnalliseen asemaan kohdentumiseen. (Hokkanen Liisa 2014, 44)

asiakas hakee apua, on oikea hetki. Jonotus ym. hallinnolliset käytännöt ja kriteerit siirtävät avun saamista aikaan, jolloin paras hetki on mennyt. Jonottamisen aikana vertaistuella koettiin olevan suuri merkitys.

Intensiivinen palveluohjaus päädyttiin määrittelemään toimintamallissa siten, että se perustuu tiiviiseen, pitkäaikaiseen tai toistuvaan työskentelysuhteeseen, joka on henkilökohtainen, luottamuksellinen ja kannustava. Työskentelyn päämääränä on asiakkaan tuettu tai itsenäinen elämänhallinta, jonka osatekijöitä ovat sosiaalinen verkosto tai palvelu, taloudellinen perusturva ja joka sisältää asiakkaan näkökulmasta mielekästä tekemistä. Sen sisältö määräytyy asiakkaan tarpeista käsin, se on yksilöllisesti asiakkaan lähtökohtien ja voimavarojen mukaan räätälöityä työtä.

MONIALAISUUS

Monialainen työskentely tarvitsee tuekseen selkeät yhteistyön rakenteet ja sopimukset asiakkaan ja yhteistyökumppaneiden kanssa siitä, miten toimitaan monialaisesti. (ks. esim. Heikkilä 2020) Esimerkiksi on sovittava käytäntö, miten prosessi etenee, mistä ja miten saa itselleen työparin tai yhteistyökumppanit. Tampereella yhteyshenkilöiden löytämistä varten on kehitetty yhdyshenkilörekisteri. (Tuominen & Harju 2017). Monialaisuus merkitsee matalaa kynnystä organisaatioiden väliseen yhteydenpitoon, luvat pyydetään sähköisesti ja niiden avulla mahdollistuu sujuva konsultointi. Yhteiset tilat ainakin joiltain osin voivat helpottaa monialaisuutta; sama katto ei kuitenkaan takaa yhteistoimintaa. Lisäksi yhteistoimijat esimerkiksi sosiaalisissa ongelmissa ovat moninaiset ja terveydenhuolto voi olla niistä vain yksi toimija. Monialaisuus on yhdessä tekemistä ja toisiin luottamista, pitkäjänteistä työtä: ”asia ja pala kerrallaan”. Monialaisen yhteistyön tekemiseen on myös veloitteet sosiaali- ja terveystaloudsäädännössä (L1301/2014; L1326/2010).

Vaikka intensiivinen palveluohjaus merkitsee usein myös monialaisen tuen ja työskentelyn tarvetta, monialaisuus ei ole itseisarvo: joskus asiakkaalle voi olla parempi yksi lähityöntekijä kuin monta asiantuntijaa. Kehittäjäryhmissä pohdittiinkin, kuinka paljon tukea on liikaa ja onko liika tuki enää hyödyksi. Monialaisuus voi merkitä asiakkaalle jaksamista käydä monessa paikassa, suorittamassa palveluja. Olennaista on, että verkosto kootaan tai puretaan asiakkaan kanssa sekä toimitaan kaikissa verkostotyön vaiheissa läpinäkyvästi ja asiakkaan kanssa sopien. Monialainen työ näkyy toimintamallissa verkostotyönä osana mallin kaikkia vaiheita alkaen asiakkaan tilanteen ymmärtämisestä osana verkostojaan ja sijoittuen osaksi kuvattua toimintamallin vaiheita.

Monialaisen intensiivisen palveluohjauksen kestosta oli kehittäjäryhmissä kahdenlaista näkemystä. Toisten mielestä työskentelyn kesto määritellään asiakkaan kanssa sovitun tavoitteen perusteella. Työskentely voi kestää vuosiakin päämäärästä ja asiakkaan tarpeesta riippuen esim. opiskelussa tukeminen valmistumiseen saakka. Toiset painottivat sitä, että intensiivinen työskentely voi kestää vain tietyn lyhyen määrääjän esim. sosiaalihuoltolain (L1301/2014§36) palvelutarpeen arviointijakson ajan (noin kolme kuukautta) tai jonkin kriisin tai tilanteen selvittämisen ajan, jolloin se toimii lyhytaikaisena, mutta tehostettuna interventiona. Vaikka palvelupolut olisivat pitkiä, rinnalla kulkeva intensiivinen interventio halutaan pitää lyhyenä.

Osallistavan aikuissosiaalityön kokeilussa monialaista intensiivistä palveluohjausta muistuttava suunnitelmallinen tehostettu työ määriteltiin joissakin kunnissa 3–6 kuukauden mittaiseksi. Toisissa kokeilukunnissa tiukoista aikarajoista luovuttiin, toisissa suunnitelmallisen intensiivisen työskentelyn kestoksi asetettiin maksimissaan kolme kuukautta. (Kivipelto 2020, 28, 50.) Vaikka intensiivinen palveluohjaus päättyy, on mahdollista ja suotavaakin, että sama työntekijä jatkaa asiakkaan polulla, mutta hänen roolinsa muuttuu kevyemmäksi ohjaukseksi. Intensiivisen palveluohjauksen päättyminen voi merkitä toisen palvelun kuten sosiaalisen kuntoutuksen alkamista. Mikäli sama työntekijä jatkaa, mutta palvelu muuttuu, siitä on tehtävä päätös. Intensiivinen palveluohjaus sijoitettiin ajallisesti asiakkaan palvelupolun alkuun.

Intensiivinen palveluohjaus (Intensive Case Management, ICM) on anglosaksisessa keskustelussa liitetty pieneen asiakasmäärään ja tehostettuun tukeen sekä erityisesti mielenterveyskuntoutujien kanssa tehtävään työhön (Holosko 2018, 23). Suomalaisessa keskustelussa intensiivinen palveluohjaus on paikannettu yhdeksi kolmesta palveluohjauksen tasoista, jossa asiakkaan tuen tarve on suuri ja myös siihen on liitetty pieni asiakasmäärä (Suominen 2019, 1516; Hänninen 2007; Suominen & Tuominen 2007, 16). Intensiivisen palveluohjauksen käsitteen tilalle on esitetty myös arkiohjauksen käsitettä, jossa tuki kohdentuu ihmisen arjen rakentamiseen eikä niinkään palveluiden ohjaamiseen. Arkiohjaajina voisivat toimia usein myös kokemusasiiantuntijat (Rimpelä & Venesmäki 2019, 43). Monialaisesta intensiivisestä palveluohjauksesta on erilaisia kansainvälisiä malleja ja kaikissa niissä yhdistävä tekijä on pieni asiakasmäärä ja suuri tuen tarve. Osittain intensiivisen palveluohjauksen työmenetelmän sovelluksena voidaan pitää suomalaista työllistymistä edistävää monialaista yhteispalvelua, TYP -palvelua. Se sisältää intensiivisen kartoitusjakson, jonka aikana selvitetään asiakkaan kokonaisvaltainen elämäntilanne ja arvioidaan työttömän palvelutarpeet monialaisesti kuten intensiiviselle palveluohjaukselle on tyypillistä.

(Mikkonen 2020, 65–76.) Myös aikuissosiaalityö voi muistuttaa sisällöltään intensiivistä palveluohjausta silloin kun se toteutetaan sosiaalisena kuntoutuksena tai osallistavan aikuissosiaalityön kokeilun (Kivipelto 2020) kaltaisena suunnitelmallisena työnä. Myös Te-palveluiden työkykykoordinaattoreiden ja mielenterveys- ja päihdetyöntekijöiden työ sekä järjestöissä tehty työ muistuttaa myös intensiivistä rinnalla kulkevaa työtä työorientaatiosta riippuen. (ks. Järjestölähtöinen palveluohjauksen malli)

Kehittäjäryhmissä monialaisuus ymmärrettiin monen alan, asiakkaan, hänen perheensä ja läheisten asiantuntijuutena, jota tulee toteuttaa asiakkaan lähtökohtien ja voimavarojen perusteella. Työntekijän osaamisena monialaisuus tarkoittaa, että pitää tietää monista asioista ja palveluista, että osaa ohjata asiakasta ja tunnistaa myös osaamisensa rajat. Palveluohjauksessa monialaisuus on verkostoyhteistyötä, jossa jollakin toimijalla on oltava kokonaisvastuu. Monimutkaisissa tilanteissa lähityöntekijän, jota voidaan nimittää esimerkiksi vastuu- tai omatyöntekijäksi, merkitys korostuu ja tarvitaan verkostotyön tahtoa ja taitoa.

TOIMINTAPERIAATTEET

ELÄMÄNTILANNE- JA TARVELÄHTÖISYYS

Elämäntilanne- ja tarvelähtöisyydessä konkretisoituu kokonaisvaltainen lähestymistapa palveluohjauksessa. Elämäntilanne on työskentelyn kohde, joka määrittyy sekä yksilöllisistä että yhteiskunnallisista, rakenteellisista tekijöistä ja elämäntilanteesta on kyse näiden välisestä suhteesta. Esim. asuinpaikkaan ja asumiseen vaikuttaa paitsi yksilön taloudellinen tilanne myös asuntojen tarjonta. Elämäntilanelähtöisyys tulisi olla sosiaali- ja terveystieteiden järjestämisen lähtökohta. (Karjalainen, Metteri & Strömberg-Jakka 2019). Tarvelähtöisyys tarkoittaa tuen tarpeiden tunnistamista ja tilanteen arvioimista yhdessä asiakkaan kanssa. Tarve on yksi hyvinvointiteorian peruskäsitteistä ja sosiaalihuollon toteuttamisen keskeinen periaate. Etenkin (aikuis)sosiaalityön tehtävä määrittyy tuen tarpeista. (Paavola & Viitasalo 2019, 18–32; L1301/2014; Hämäläinen & Niemelä 2014, 97; Niemelä & Kivipelto 2019.)

Tarvelähtöisyyttä voi pitää eräänlaisena antiteesinä järjestelmä- ja palvelulähtöiselle työotteelle, jossa asiakkaan tilannetta lähestytään kertomalla siitä, millaisia palveluita on tarjolla ja arvioidaan täyttääkö asiakas palveluiden kriteerit. Kyse on myös ikään kuin etenemisjärjestyksestä: ensin on pohdittava ihmisen kanssa, millainen hänen tilanteensa on ja vasta sen jälkeen miettiä, miten ja millaisilla palveluilla hänen tilannettaan voitaisiin tukea. (Nukarinen

n.d.) Palveluiden sijasta kyse voi olla myös muunlaisesta tuesta, joka toimisi parhaiten asiakkaan näkökulmasta. Tarvelähtöisyys merkitsee, että apua ei tarvitse ansaita eikä muutos voi olla tuen saamisen edellytys.

”Ihmisen muutos ei voi olla edellytys palveluohjauksen saamiselle! Vaikka alkoholisti juo toimeentulotukensa, hänellä siitä huolimatta oikeus syödä.”
(Kehittäjäasiakas)

ASIAKAS-TYÖNTEKIJÄSUHTEEN PYSYVYYS JA LUOTTAMUKSELLISUUS

Intensiivinen työskentely tarkoittaa, että asiakas ja työntekijä sitoutuvat yhteiseen työskentelyyn ja tuntevat toisensa. Koska työskentely ja luottamuksen rakentaminen etenkin alkuvaiheessa edellyttää tiivistä yhteydenpitoa, se vaatii työaikaa. Minimiedellytys intensiiviselle työlle on se, että työntekijä on helposti tavoitettavissa ja saavutettavissa ja että hänellä on aikaa paneutua asiakkaan tilanteeseen. Kehittäjäryhmien selkeä viesti on ollut alusta pitäen, että intensiivisen työskentelyn edellytys on asiakasmäärien rajaaminen. Työntekijöiden asiakasmäärät vaihtelevat, mutta kehittäjäryhmissä on todettu asiakkaita olevan noin 80–120 työtehtävästä ja työpaikasta riippuen. Osallistavan asiakastyön kokeilussa Tampereella suunnitelmallisen sosiaalityön asiakasmäärät vaihtelivat 40–110 välillä ja suunnitelmallisen sosiaaliohjauksen 30–60 välillä. Tampereella yhdeksi syyksi asiakkaiden sitoutumattomuuteen palveluihin pidettiin sitä, että työntekijöillä oli enimmillään 110 asiakasta/työntekijä, jolloin intensiivistä tai suunnitelmallista työtä on mahdotonta toteuttaa. Kuopiossa tehostetun yksilötyön sopivana asiakasmääränä pidettiin 30 asiakasta/työntekijä. (Kivipelto 2020, 50, 73, 85.) Ruotsalaisessa intensiivisen palveluohjauksen mallin mukaisessa työssä asiakkaita on yleensä 15, joskus 25 asiakasta vuodessa (Ett nytt yrke tar form 2009, 9). Talentia -ammattijärjestön henkilöstömitoitussuositus on työikäisten palveluissa korkeintaan 35–50 asiakasta/sosiaalityöntekijä tai -ohjaaja. (Mitoitus n.d.)

PAKU -hankkeen kehittäjäryhmissä intensiivisen palveluohjauksen asiakasmääräksi arvioitiin enintään 40 asiakasta/työntekijä. Suurimpana uhkana asiakas-työntekijäsuhteen pysyvyydelle pidettiin työntekijöiden vaihtuvuutta: asiakkaat pysyvät, mutta työntekijät vaihtuvat erityisesti sosiaalityössä. Vaikka intensiivistä palveluohjausta tehdään muuallakin kuin sosiaalityössä, sosiaalityön rooli on keskeinen paljon tukea tarvitsevien tilanteessa. Intensiivisen työn mahdollistaminen vaatii johdon ja päättäjien tukea sekä uudenlaista työn tekemisen ja organisoimisen tapaa. Yksi vaihtoehto organisoida työtä on varata kaikkien työntekijöiden työhön intensiivistä työtä jokin tietty prosenttiosuus

asiakastyöstä. Toinen vaihtoehto voi tarkoittaa, että osa työntekijöistä tekee intensiivistä työtä, ja toiset toimistokeskeistä, yleiseen ohjaukseen ja neuvontaan painottuvaa työtä. Tämä merkitsee eräänlaista työtehtävien tai/ja asiakkuuksien segmentointia. Segmentoinnin kustannusvaikutuksia voi arvioida todentamalla; vähentyvätkö asiakkaiden peruuntuneet ajat, lisääkö uusi paineutuva työskentelytapa asiakkaiden sitoutumista palveluun ja työntekijöiden sekä palvelun sitoutumista asiakkaaseen, ja vähentääkö se erityispalveluiden tarvetta. Toisaalta voi myös kysyä, mitä hyödyttää pyörittää isoja asiakasmääriä, jos asiakkaat eivät koe tulleen kohdatuiksi, työntekijät uupuvat työssään ja vaihtavat tästä syystä työpaikkaa.

Luottamuksellisuuden ja vuoropuhelun rakentuminen on kehitetyssä toimintamallissa palveluohjauksen keskeinen tekijä ja sillä on oma kehityskaarensa asiakas-työntekijä, mutta myös monialaisessa ja -toimijaisessa yhteistyössä. Se linkittyy palvelupolun kaikkiin vaiheisiin ja ilmenee eri tasoilla. Yksilöpsykologisesti se näkyy esim. itseluottamuksena ja uskona omiin keskustelu- ja vuorovaikutustaitoihin, kykyä liittyä toisiin sekä koettuina pettymyksinä. Ammatillisella tasolla se näkyy tasavertaisena ja avoimena vuoropuheluna, jossa uskaltaa olla myös eri mieltä. Se tarkoittaa kohtaamista, jossa asiakassuhteessa rakentunut tieto käytetään ja tulkitaan asiakkaan edun mukaisesti. Organisaation tasolla luottamusta rakennetaan päätöksenteon läpinäkyvyydellä, oikeudenmukaisuudella ja johdonmukaisuudella. Yhteiskunnallisella tasolla luottamus näkyy esim. myönteisinä asenteina tukea tarvitseviin, oikeuksina ja sanktioina lainsäädännössä. Kontrolliin ja ulkoisiin pakkoihin perustuvat sosiaali-, terveys ja työllisyyspalvelut heikentävät luottamusta. (ks. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 5; Raivio 2018, 28, 45; Jokinen 2016; Hyytinen 2007.)

Luottamus on se, minkä varassa voidaan kertoa vaikeista asioista, kokemuksista ja tunteista. Se on yhtä aikaa sekä asiakas-työntekijä- suhteen resurssi, että työskentelyn tavoite. Luottamuksen rakentumista heikentää asiakkaiden pelot seurauksista, mikä saa asiakkaan laskelmoimaan, mitä hänen kannattaa tilanteessa kertoa ja mitä jättää kertomatta. Turvattomuusloukussa¹⁸ joutuu tarkasti punnitsemaan, mitä elämäntilanteestaan työntekijälle kertoo, jotta esim. toimeentulo ei vaarantuisi. Luottamus yhteistyössä merkitsee luottamusta yhteistyökumppanien ammattitaitoon ja heidän tekemiinsä aiempiin arviointeihin ja päätöksiin. Luottamus on nostettu myös yhdeksi palveluohjauksen arvoksi. (ks. Palveluohjauksen laatuksiteerit) Luottamuksen ja vuorovaikutuksen rakentaminen linkittyy (ks. toimintamallin kuvaus s. 118) polun kaikkiin vaiheisiin ja vaikka luottamuksellista suhdetta ei saavutetaan, silti voidaan toimia yhdessä asiallisesti ja kunnioittavasti.

¹⁸ Ks. Isola & Siukola 2017.

KUMPPANUUTEEN PERUSTUVA YHTEISTOIMINTA

Monialaisessa intensiivisessä työskentelyssä olennaista on päästä yhteistoiminnan tasolle sekä asiakkaan ja työntekijän että yhteistyökumppanien kesken. Toisen toimijuuden tunnustaminen on yhteistoiminnan edellytys, mikä vaatii kulttuuristen esim. työtapojen, asenteellisten esim. rohkeus kokeilla, rakenteellisten esim. integraation eri muodot ja asiantuntijuuteen esim. yhteisen tietämyksen rakentamiseen, liittyvien rajojen ylittämistä (Kekoni, Mönkkönen, Hujala, Laulainen & Hirvonen 2019, 30). Se tarkoittaa, että eri toimijoiden kesken löydetään yhteinen päämäärä ja asiakkaan tilanne koetaan kaikkien yhteiseksi ja erityisen tärkeäksi asiaksi. Se tarkoittaa myös sitä, että asiakkaan lisäksi kumppaneiksi yhteiseen työhön otetaan hänen läheiset tai muut lähiverkostot, kokemusasiantuntijat sekä muut kolmannen sektorin toimijat. Tukiverkosto rakennetaan ennakkoluulottomasti asiakasta kuunnellen. Kumppanuus tarkoittaa tasavertaisuutta ja avoimuutta toimijoiden kesken sekä eri toimijoiden näkemistä voimavaroina. Palvelut ja toimijuudet tulee määritellä uudelleen osana kumppanuuksia ei vain yksittäisinä palveluina. Kumppanuuksien rakentaminen on yksi keskeinen osa-alue tulevaisuuden aikuissosiaalityössä. (Ks. esim. Karjalainen, Metteri & Strömberg-Jakka 2019, 47.)

Yhtä lailla kuin työntekijöiltä vaaditaan yhteistoimintaa, vaaditaan myös integroivaa sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalvelujen johtamista (Hujala, Laulainen, Taskinen, Aunola & Martikainen 2020, 7). Monitoimijainen yhteistyö edellyttää verkostotyön säännöllisyyttä, vastuuhenkilön ja omatyöntekijän läpinäkyvää määrittelyä sekä sopimista kunkin toimijan roolista, vastuista, tietosuoja-asioista ja kirjaamisen käytännöistä (Heikkilä 2019, 195). Monialaista yhteistyötä helpottaisi yhteinen sähköinen järjestelmä, johon pääsisi tekemään yhteisen ja yhteensovitetun (asiakas)suunnitelman. Sitä tullaankin kokeilemaan joillakin alueilla osana Tulevaisuuden sote-keskushanketta. (Kivipelto & Suho- nen 2020, 28.) Yhteinen tietojärjestelmä helpottaa asiakastyötä ja vähentää päällekkäisyyttä. Yhtäältä myös asiakkaiden opastus tietoturva-asioissa on tarpeen. Oleellista että asiakas on mukana päätöksen tekemisessä siitä, kuka saa hänen tietojaan katsoa. Asiakkaan tulee saada määrittää ne tahot, jotka tietoja saavat. Työntekijöiden eettinen velvollisuus on huolehtia asiakkaan tietosuojaan kuuluvista oikeuksista. Usein ihmiset antavat tietojaan liian laajasti ja helposti havaitsematta tietosuojaongelmia. Tällöin työntekijän velvollisuus on tiedottaa siitä, mikä tieto palvelun saamisessa tai asian ratkaisemisessa on olennaista.

ASIAKASOSALLISUUS PALVELUPOLUN KAIKISSA VAIHEISSA

Asiakasosallisuus on yksi intensiivisen palveluohjauksen peruseräite. Se tarkoittaa, että ihmisen omat näkemykset ovat ratkaisevia ja lähtökohta palvelupolun rakentamisessa. Se merkitsee, että asiakkaan oikeuksia päättää omista asioista kunnioitetaan polun kaikissa vaiheissa. Kehittäjäryhmissä on kuitenkin pohdittu, onko ihmisen oma ajatus automaattisesti hänen oman edun mukainen kaikissa asioissa. Asiakas voi yhtä lailla yli- kuin aliarvioida voimavarojaan ja selviytymistään. Asiakasosallisuus vaatii sitä, että työntekijöiden velvollisuus on hänen kanssaan ymmärrettävällä tavalla selvittää ja sanoittaa, mitä mistäkin päätöksestä ja valinnasta seuraa. Tämä olisi hyvä saada myös kirjallisena, jotta asioita voisi rauhassa pohtia. Etenkin isoissa päätöksissä tulee antaa asiakkaalle harkinta-aikaa.

”Prosessin toimivaatimukset eivät voi mennä asiakkaan omien lain ja kohtuullisuuden rajoissa olevien intressien edelle.” (Kehittäjäasiakas)

Asiakkaalla ei ole myöskään välttämättä käsitystä erilaisista vaihtoehtoista ja mahdollisuuksista tai tilanne on sellainen, missä ei osaa haluta tavoitella mitään. Asiakkaan mielentilan huomioimista pidettiin tärkeänä. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ei voi johtaa heitteillejättöön, vaikka palvelupolulle ei voi ketään pakottaa. Tahdon ja motivaation muotoutuminen voi vaatia polun jossakin vaiheessa herättelyä so. motivointityötä, aikaa ja kannatteluaakin. Asiakasosallisuuden takaaminen polun kaikissa vaiheissa merkitsee joskus holhouksen ja heitteillejätön välimaastossa kulkemista. Ennen kaikkea kyse on työntekijän ja palvelun sitoutumisesta asiakkaaseen – ei vain päinvastoin. Omavastuuta tulee antaa toimintakyvyn mukaan, mutta pientenkin edistysaskeleiden ja voimavarojen huomaaminen vaikeassa tilanteessa antaa tilaa asiakkaan toimijuuden lisääntymiselle vähitellen. (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015,10.)

Asiakasosallisuuden toteutuminen edellyttää asiakkaiden ja kulttuurien moninaisuuden huomioimista ja yhteisen kielen löytämistä. Kielen ymmärrettävyydellä on korostunut merkitys tuen tarpeita selvitellessä, suunnitelmaa, päätöksiä tehtäessä ja siihen oikaisua tai muutosta haettaessa. Tarvittaessa on huolehdittava vaihtoehtoisten kommunikaatiokeinojen ja saavutettavan viestintämateriaalin käyttämisestä kuten selkokielen, kuvien, viittomien tai graafisten merkien käytöstä. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 96.) Monia voi hyödyttää myös sarjakuvamainen asioiden esittämistapa syy- ja seuraussuhteissa. Kaikki eivät välttämättä ole tottuneet jäsentämään kielellisesti

henkilökohtaisia asioitaan. Puheeseen pohjautuva auttaminen voi pudottaa ihmisiä tuen ulkopuolelle. Yhteisen kommunikaation löytämiseksi on olennaista tunnistaa ihmisen omat toimintatavat ja niihin kytkeytyvä kieli. Tämä merkitsee, että tarvitaan herkkyyttä tunnistaa, hyväksyä ja käyttää asiakkaan elämän ja arjen näkökulmasta lähtevää kieltä. (Pohjola 2010, 44–45.)

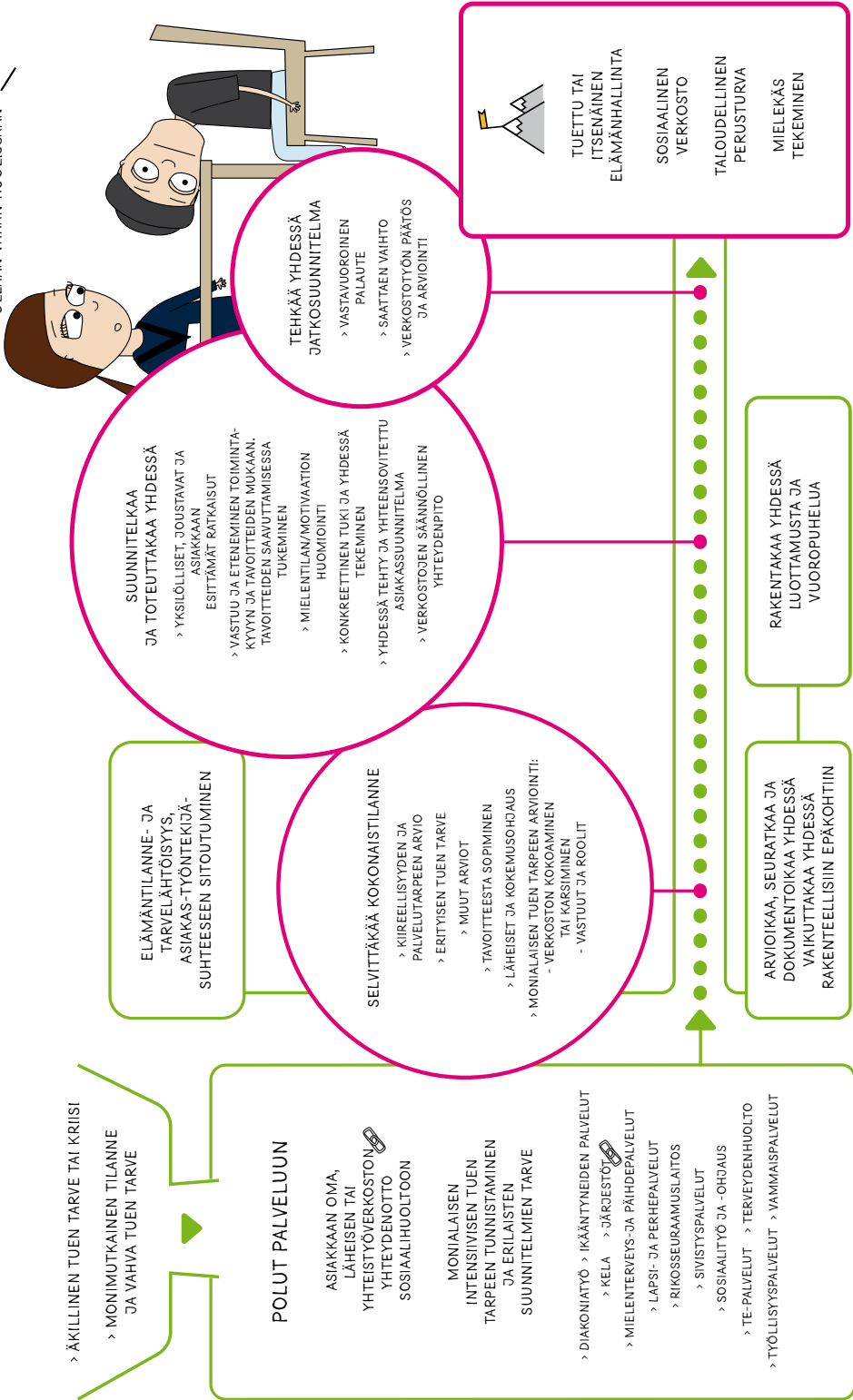
DIGITAALISET RATKAISUT OSANA MONIALAISTA INTENSIIVISTÄ PALVELUOHJAUSTA

Kehittäjäryhmien kuvaamissa palvelupoluissa digitaalinen asiointi oli yksi polulta syrjäyttävä tekijä. Tämä mainittiin erityisesti te-palveluiden kohdalla. Myös ilmoittautumisaikarajat menevät helposti ohi, jos ei ole ketään muistuttamassa tai tukemassa omapalvelun käytössä. Muistutusviestit ja tekstiviestit koettiin tärkeiksi, mutta myös konkreettinen tuki digitaalisten palvelujen käytössä. Joillekin kasvokkainen kohtaaminen on ainut vaihtoehto tulla kuulluksi ja päästä tuen piiriin. Sen merkitystä korostettiin erityisesti asiakassuhteen alussa ja kokonaistilannetta kartoitettaessa. Kasvokkaisten kohtaamisten merkitys voi olla erittäin suuri yksinäisille ja köyhille ihmisille, koska niissä tarjoutuu mahdollisuus rakentaa yhteisiä merkityksiä toisten kanssa (tai koetella niitä). (Isola & Siukola 2017, 119.)

Digitaaliset keskustelu-, viestintä- ym. ratkaisut tarkoittavat kuitenkin osalle matalampaa kynnystä asioida ja päästä avun piiriin kuin aikaan ja paikkaan sidottu kohtaaminen. Pitkät etäisyydet vaativat taloudellisia ja aikaresursseja sekä asiakkailta että työntekijöiltä ja siltä osin ne helpottavat tilannetta. Kuitenkin monimutkaisiin tilanteisiin liittyy usein taloudellisia vaikeuksia eikä kaikilla asiakkailla ole teknisiä välineitä käytettävissä tai varaa ostaa riittävästi puheaikaa. Näin ollen intensiivisessä palveluohjauksessa tulee arvioida tarkkaan asiakkaan kanssa etäohjauksen soveltuvuus aina tilannekohtaisesti. Käytössä tulee olla soveltuvat laitteet, menetelmät ja osaaminen. Tuen tarve sähköisten palvelujen käytössä ja niiden käytön oppimisessa tulee huomioida. Digitaalisen palveluohjauksen ratkaisuja, menetelmiä ja työkaluja on sisällytetty toimintamallin eri vaiheisiin (ks. digitaalinen palveluohjaus).

MONIALAINEN INTENSIIVINEN PALVELUOHJAUS

NICO EI OO OLLUT IHAN OMA ITSENSÄ,
OLLAAN VÄHÄN HUOLISSAAN



Kuva 2. Monialaisen intensiivisen palveluohjauksen toimintamalli

TOIMINTAMALLI VAIHEITTAIN

Monialaista intensiivistä palveluohjausta tarvitaan, kun ihmisellä on monimutkainen tilanne ja vahva tuen tarve tai äkillinen kriisi, johon liittyy toistuvaa tuen tarvetta, monia vaikeuksia ja usein monia toimijoita. Intensiivisen tuen tarpeen voi ilmaista asiakas itse, läheinen tai yhteydenotto tulee yhteistyöverkostosta julkisilta tai kolmannen sektorin toimijoilta; järjestöiltä ja yhdistyksiltä, jossa on tunnustettu monialaisen intensiivisen tuen tarve. (ks. ennaltaehkäisevä palveluohjaus ja varhainen tuki -toiminta malli, järjestölähtöinen palveluohjauksen malli)

Monialainen intensiivinen palveluohjaus (ks kokonaiskuva sivulla 117 kuva 2.) käynnistyy asiakkaan kanssa kokonaistilanteen, tuen ja palvelujen tarpeen selvittämisellä ja päättyy, kun asiakkaan ja verkoston yhteisen arvion mukaan tarvetta ei enää ole tai on tehty päätös muusta elämänhallintaa tukevasta palvelusta.

Monialaisen intensiivisen toimintamallin (ks. kuva 2) työskentelyn etenemistä kuvaavat kolme vaihetta ovat 1. selvittää kokonaistilanne, 2. suunnitella ja toteuttaa yhdessä asiakkaan polkua ja 3. tehdä yhdessä jatkosuunnitelma. Näihin etenemistä kuvaaviin vaiheisiin linkittyy luottamuksen ja vuoropuhelun rakentaminen yhdessä, arviointi – seuranta – dokumentointi sekä rakenteellisiin epäkohtiin vaikuttaminen. Vaiheiden nimeämisessä on haluttu korostaa palveluohjauksen yhdessä tekemisen luonnetta asiakkaan ja työntekijän yhteisenä projektina ja asiakkaan toimijuutta omissa asioissaan.

SELVITTÄKÄÄ KOKONAISTILANNE – AIKUISSOSIAALITYÖN ROOLI

Kokonaistilanteen selvittämiseen sisältyy palvelutarpeen arvio, erityisen tuen tarpeen selvittäminen, muiden arviot, läheisten arviot sekä kokemusasiantuntijan tarpeen ja monialaisen tuen tarpeen selvittäminen. Vaikka monialaista intensiivistä palveluohjausta toteuttaa moni muu toimija kuten terveys-, työllisyyspalvelut, erilaiset järjestöt ja yhdistykset, eikä aina tarvita sosiaalihuoltolain (L1301/2014) mukaista työtä, poluilla näkyi aikuissosiaalityön keskeinen rooli ja vastuu paljon tukea tarvitsevien työikäisten palvelujen tarpeiden selvittämisessä. Usein paljon tukea ja palveluita tarvitsevalla asiakkaalla on vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan palveluita. Tällöin sosiaalityö on se toimija, joka voi selvittää, onko kyseessä sosiaalihuoltolain mukaista erityistä tukea tarvitseva henkilö.

Kokonaistilanteen selvittämiseen ohjautumisessa on tärkeää, että yhteistyökumppanit palveluissa ja järjestöissä osaavat tunnistaa sosiaalihuoltolain

(L1301/2014 §11) mukaisia ilmeisiä tuen tarpeita. Heidän tulee osata ohjata ihmisiä hakemaan sosiaalipalveluja ja käynnistää yhteistyö sosiaalitoimen kanssa (L1301/2014§35). Huoli-ilmoituksia aikuisesta voi tehdä sosiaalitoimeen kuka tahansa ihmisen tilanteesta huolestunut. Useista kunnista löytyy sähköinen mahdollisuus huoli-ilmoituksen tekemiseen aikuisesta.

Sosiaalihuoltolain (§11) mukaiset tuen tarpeet liittyvät jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen, asumiseen, toimeentuloon, syrjäytymiseen, lähisuhde- ja väkivaltatilanteisiin, äkillisiin kriisitilanteisiin, lapsen tarpeisiin, päihteiden käyttöön, mielenterveysongelmiin ym. elämänhallinnan kysymyksiin. Huolen tunnistamista helpottamaan on ProSos hankkeessa kehitetty huolen tunnistamisen malli erityisesti Kelan ja sosiaalityön väliseen yhteistyöhön. Siinä on kuvattu esimerkkejä haastavista elämäntilanteista, joista on hyvä keskustella asiakkaan kanssa ja pohtia yhdessä kunnan sosiaalihuollon palvelujen piiriin hakeutumista (Huolen tunnistamisen malli 27.6.2019). Ennaltaehkäisevän palveluohjauksen mallissa kehitetty Mitä sinulle kuuluu työkalu (ks. 96–101) voi helpottaa kenen tahansa työntekijän keskustelua asiakkaan kanssa hänen elämäntilanteesta laajemmin. Se voi helpottaa myös asiakkaan puhumista kattavammin tilanteestaan ja näin ollen ohjautumista kokonaistilanteen selvittämiseen tai ottamalla aikuis-sosiaalityö mukaan yhteistyöhön.

Kokonaistilannetta kartoitettaessa selvitetään, onko kyseessä sosiaalihuoltolain (L1301/2014, 3§) tarkoittama erityistä tukea tarvitseva asiakas. Tällöin hänen palvelutarpeensa selvittämisestä vastaavalla viranhaltijalla ja hänelle nimetyllä omatyöntekijällä tulee olla sosiaalityöntekijän kelpoisuus. Erityisen tuen tarpeen määrittely ei ole yksiselitteistä ja sitä on tulkittu sekä suppeasti että laajasti. Erityistä tukea tarvitsevalla henkilöllä tarkoitetaan laissa ”henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään...”(L1301/2014§3). Mainitut tilanteet ovat esimerkkejä eivätkä avaa koko totuutta erityisen tuen tarpeesta olevasta henkilöstä. Lakia voidaan tulkita siten, että se antaa laajennetun mahdollisuuden järjestää palveluita ja tukea ennen kuin henkilön tuen tarve lisääntyy niin, että tarvitaan erityispalveluja kuten mielenterveyden tai päihdehuollon palveluita. Tämä tulkinta olisi asiakaslähtöinen ja asiakkaan edun mukainen ja siirtäisi sosiaalihuollon painopistettä ehkäisevään työhön. (Kuo-relahti & Volanto 2019, 80.)

Toimintamallissamme olemme päätyneet laajennettuun tulkintaan erityisen tuen tarpeesta. Erityisen tuen tarpeiden syntymiseen vaikuttaa myös paikalli-

nen palvelurakenne. Esimerkiksi yhdessä ryhmässä monialaisen intensiivisen palveluohjauksen asiakkaista arvioitiin erityistä tukea tarvitsevia olevan vain 10 %, kun toisissa heitä arvioitiin olevan enemmistö. Jos palveluiden piiriin pääsee helposti, se vaikuttaa myös erityisen tuen tarpeessa olevien henkilöiden määrään. Liiallinen vaiheistus ja porrastus palveluissa voi aiheuttaa vaikeuksia asiointiin. (Määtän 2014 ja Niemelän & Kivipellon 2019, 8 mukaan.) Ainakin olisi tärkeää, että alun perin tilanteen arvioinnissa mukana ollut työntekijä säilyisi asiakkaan polulla eivätkä työntekijät vaihdu organisaatioiden palveluprosessivaiheiden mukaan.

Kokonaistilanteen selvittämiseen sisältyy kiireellisyyden arvio. Mikäli tilanne on kiireellinen ja apu välttämätön, asiakkaalle hankitaan hänen tarvitsemansa palvelu tai tuki. Kiireellisessä asiassa välitön ohjaus ja neuvonta voi riittää asian ratkaisemiseen eikä asiakkuutta synny. (esim. Paavola 2019, 107.) Osallistavan aikuissosiaalityön kokeilun perusteella olisi hyvä panostaa-kin välittömään ohjaukseen ja neuvontaan esim. talousneuvoloihin ja pyrkiä vähentämään arviointikulttuuria (Kivipelto 2020, 86).

Sosiaalihuoltolaki (L1301/2014, 37§) säätelee tarkkaan, miten palvelutarpeen arviointi on tehtävä, vaikka sen laajuuteen on jätetty tulkinnanvaraa. Palvelutarpeen arvio tehdään aina yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten, lähteisten ja muiden toimijoiden kanssa. Sen yhteydessä selvitetään asiakkaan oikeudet, velvollisuudet ja erilaiset vaihtoehdot. Arviointi on aloitettava yhteydenotosta viimeistään seitsemän päivän sisällä asian vireille tulosta ja tehtävä ilman aiheetonta viivytystä. Kolmen kuukauden takaraja ei ole kuitenkaan aivan ehdoton, mutta asian vireille tulosta alkaen, päätös palveluiden järjestämisestä tulisi kuitenkin tehdä kolmen kuukauden sisällä ilman aiheetonta viivytystä. (L1301/2014, 45§; Soveltamisopas 2017, 114.)

Aikuisen kohdalla selvitetään, onko hänellä lapsia tai muita henkilöitä, joista hän pitää huolta. On myös selvittävä aiheuttaako asiakkaana olevan työikäisen tilanne tuen tarvetta hänen läheisissään. Aikuiset läheiset voivat olla myös tukea tarvitsevan työikäisen olennainen voimavara ja tuki arjessa. Heidän arvionsa tilanteesta on tärkeä kuulla asiakkaan suostumuksella. (L1301/2014, 43–44§) Osassa palveluissa läheiset ovat usein mukana työssä, mutta toisissa palveluissa tämä käytäntö aikuisten palveluissa on vieras. Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arvio on kokonaisvaltainen ja erilaiset elämänalueet kattava ja sitä voidaan täydentää asiakassuunnitelmalla, mikä onkin paljon tukea tarvitsevien kohdalla tarkoituksenmukaista.

Kokonaistilannetta on voitu selvittää jo aiemmin tai voidaan olla selvittä-mässä muuallakin sosiaalipalveluissa kuten vammaispalveluissa. Myös työllii-

syyspalveluissa, Kelassa, te-palveluissa, terveydenhuollossa, päihde- ja mielenterveyspalveluissa tehdään asiakkaan tilanteesta arviointeja ja suunnitelmia. Asiakkaan näkökulmasta turhauttavaa on, jos joutuu uudelleen kertomaan samat asiat eri paikoissa eri työntekijöille. Työntekijät puolestaan kirjaavat samoja asioita kukin omiin tietojärjestelmiinsä. Aiemmin ja muualla tehdyt arviot ja päätökset tulee kartoittaa asiakkaan kanssa palvelun tarvetta arvioitaessa ja sopia hänen kanssaan siitä, miten niitä hyödynnetään. Niiden ajantasaisuus arvioidaan asiakkaan kanssa. Päällekkäisyyttä vältetään sillä, kun muualla tehtyjä arviointeja vain täydennetään eikä toisteta.

Kokonaistilanteen kartoitukseen kuuluu selvittää asiakkaan kanssa monialaisen tuen ja verkostotyön tarve. Mahdollisimman monen toimijan mukanaolo tilanteessa ei ole itseisarvo vaan palveluarvion tuloksena voi olla palvelujen karsiminen ja rajaus esim. yhteen intensiivistä työtä tekevään lähityöntekijään/työpariin. Kokonaistilanteen selvittämisessä kartoitetaan asiakkaan verkosto ja selvitetään, keitä muita tässä on mukana ja keitä pitäisi ottaa mukaan. Apuna voi käyttää verkostokarttaa. (Verkostokartasta ks. esim. Seikkula 1996; Arnkil 1991.) Ongelmana palveluohjauksessa pidetään myös, että asiakas ei aina tiedä, missä hän asioi, millaisia suunnitelmia hänellä on eikä hän osaa kertoa niiden sisällöstä. Myös palveluiden nimet voivat olla sellaisia, että ne eivät kerro toiminnan sisällöstä. Tilanteen ja palveluiden sanoittamisessa tarvitaan työntekijän apua ja joskus apuvälineitä. Puhetta voi täydentää muilla menetelmin. Kehittäjäryhmissä on eri yhteyksissä kiinnitetty huomioita palveluista kertomisen kieleen ja niistä tiedottamiseen.

NIMETYN OMA/VASTUUTYÖNTEKIJÄN KESKEINEN MERKITYS

”Mihin tahansa asiakas meneekin, pitää saada oma työntekijä, rinnalla kulkija, joka tarttuu asioihin, lähtee tarvittaessa mukaan asioiden hoitoon liittyviin tilanteisiin.” (Palvelupolkuaineisto/Sarin polku)

Sosiaalihuoltolain mukainen arvio omatyöntekijän tarpeesta tehdään palvelutarpeen arvion yhteydessä. Kuitenkin asiakkaalla on oikeus omatyöntekijään koko sosiaalihuollon asiakkuuden ajan. Oma- tai vastuutyöntekijällä on tärkeä rooli asiakkaan palvelupolun rakentamisessa ja tukena siellä pysymisessä, asiakkaan tavoitteisiin – itsenäiseen tai tuettuun elämänhallintaan pääsemisessä. Asiakkaat ovat kokeneet oma- tai vastuutyöntekijän ja työntekijöiden pysyvyyden tärkeiksi. (ks. Kivipelto 2020, 58; Hujala & Lammintakanen 2018, 54–55.) Kehittäjäryhmien keskusteluissa tuotiin esiin, että asiakkaat eivät tiedä, onko heillä oma- tai vastuutyöntekijä tai kuka hän on. Omatyöntekijyyttä tutki-

neen Anu Paanasen mukaan omatyöntekijä on kuitenkin terminä uusi ja siksi asiakkaat eivät ehkä tunnista, että heillä on omatyöntekijä, mutta tiesivät kuka heidän ”sossunsa” oli. Omatyöntekijästä tulisi kertoa positiivisesti tukena ja rinnalla kulkijana, sillä asiakas mieltää sen helposti kontrolliksi ja ”tietävän vaikeuksia”. (Paananen 2019, 99.)

Palveluohjauksessa on huolehdittava, että asiakkaalle on nimetty oma-/ vastuutyöntekijä, asiakas tietää omatyöntekijänsä, asiakkaalla on hänen yhteystietonsa (nimi ja puhelinnumero) ja tieto siitä, miten he pitävät yhteyttä. Omatyöntekijä huolehtii työntekijän vaihtumisesta ilmoittamisesta esim. tekstiviestillä kuten te-palveluissa tehdään. Sosiaalihuoltolaissa (42§) omatyöntekijän tehtäväksi on määritelty asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää hänen itsenäistä selviytymistään ja järjestettävä sitä tukevia palveluja ja pitkäaikaisessa tuen tarpeessa turvattu palvelun jatkuvuus. Omatyöntekijyydessä on tärkeää, ettei tuki jää vain nimeksi paperiin, vaan on oikeasti läsnä asiakkaan asioissa. Sosiaalityöntekijät määrittävät omatyöntekijän rinnalla kulkijaksi, tukihenkilöksi, ajanvaraajaksi, saattajaksi ja tulkiksi. (Paananen 2019, 102.)

Lakisääteisten omatyöntekijöiden lisäksi asiakkaalla voi olla muitakin omatyöntekijöitä paitsi palveluissa myös järjestössä tai ostopalveluissa. Omatyöntekijyyttä tai vastuuhenkilöä tarkoittavat termit ja vastuut tulisi selvittää toimijoiden kesken, kuka vastaa mistäkin. Jos asiakkaalla on useita oma- tai vastuutyöntekijöitä, voisiko vastuuta jakaa tasaisesti siten, että jokaiselle tarvitsevalle olisi ainakin se yksi oma vastuutyöntekijä. Kun paljon tukea tarvitseva tarvitsee rinnalla kulkevaa konkreettista apua, jolla on aikaa auttaa, voidaan tähän tehtävään nimetä jokin verkoston muista työntekijöistä tai kokemusasiantuntijoista lakisääteisten työpariksi. Omatyöntekijäkäytäntö tulisi tehdä joustavaksi esimerkiksi siten että esim. sosiaaliohjaaja jatkaa aloittamaansa asiakassuhdetta ja sosiaalityöntekijä tulee työpariksi (omatyöntekijänä), mikäli kyse on erityisen tuen tarpeessa olevasta henkilöstä. Pääasiallisessa intensiivisessä palveluohjauksessa on, että jokin toimija ottaa päävastuun kokonaistilanteen selvittämisestä ja tästä on läpinäkyvästi eri toimijoiden ja etenkin asiakkaan kanssa sovittu ja vastuutyöntekijä on kirjattu asiakastietoihin.

Ongelmallista on, jos sosiaalityö jää vain jonkinlaiseksi risteykseksi ”palveluviidakossa”, pois ohjaamisen keskuksiksi muihin palveluihin eikä siellä ehditä paneutua asiakkaan kokonaistilanteeseen. Asiakkaat eivät myöskään enää välttämättä tule sosiaalitoimen asiakkaiksi, koska perustoimeentulotuki on siirtynyt Kelaan. Tämä myös aiheuttaa entistä enemmän painetta muualla tunnistaa sosiaalihuollon tarpeessa olevia ihmisiä, kun taloudellinen pakko ei

tuota heitä sosiaalitoimen asiakkaaksi. Sosiaalityöltä ja sosiaaliohjaukselta myös odotetaan konkreettista apua. Mahtuuko rinnalla kulkeva, konkreettista tukea tarjoava työote sosiaalityöntekijöiden, sosiaaliohjaajien tai muiden ammattilaisten toimenkuviin? Sosiaalityöntekijän rooli voidaan ymmärtää eri tavoin ja sosiaalityöntekijän antama palveluohjaus riippuu asiakkaan tilanteesta ja siitä, miten asiakassuhde ymmärretään. (ks. Jokinen 2016, 138–147) Joskus sosiaalityöntekijän rooli on koordinoida tukea ja intensiivinen palveluohjaaja voi olla joku toinen työntekijä kuten sosiaaliohjaaja, mielenterveys- tai päihdetyöntekijä. Joskus intensiivinen palveluohjaus tarkoittaa sitä, että sosiaalityöntekijä palveluohjaajana kulkee rinnalla varmistaen palveluprosessin läpikulun ja muut tahot voivat olla palveluiden tuottajia. Palveluohjaus tarkoittaisi tällöin koordinoitua, väliarvioiden tekemistä, suunnittelua ja loppuyhteenvetoa. Osallistavassa aikuissosiaalityön kokeilussa asiakkaat pitivät erityisesti toiminnasta ja tekemisestä ja saivat käytännön apua arkeen, lomakkeiden täyttöön jne. (Kivipelto 2020, 35) Tämä on myös juuri sitä työn sisältöä, mitä kehittäjäryhmissä nähtiin intensiivisenä tukena. Osallistavan aikuissosiaalityön kokeilussa mielenterveys- ja päihdepalvelujen integrointi sosiaalipalveluihin sujuvoitti yhteistyötä ja esim. oikea-aikainen tuki vähensi tarvetta hakeutua mielenterveyspalveluihin. (Kivipelto 2020, 44)

KOKEMUSASIAANTUNTIJA JA VERTAISTUKI PALVELUPOLULLA

Kehittäjäryhmissä on korostettu kokemusasiantuntijan ja vertaistuen merkitystä ja sitä on esitetty yhdeksi ratkaisuksi työntekijäresurssipulaan. Kokemusasiantuntijalla on myös erityisasiantuntemusta, joka perustuu vertaisuuteen. Hän voi olla erilaisissa rooleissa polulla: tukihenkilönä, siltana tai tulkkina palveluiden ja asiakkaan välillä. Kokemusasiantuntija voi toimia, missä polun vaiheessa tahansa: jonotuksen aikana tsemppaamassa, uuteen palveluun tutustumisessa ja tukeana asioinnissa eri palveluissa, arvioinneissa ja verkostopalaverieissa. Kokemusasiantuntijasta voi olla apua erityisesti tilanteissa, jossa palvelua kohtaan ilmenee epäluuloisuutta tai epäluottamusta työntekijään. Kokemusasiantuntija otetaan mukaan, kun asiakas ja työntekijä siten arvioivat. Työntekijä ja kokemusasiantuntija toimivat toisiaan täydentäen eivät vaihtoehtoina toisilleen. Kokemusasiantuntijatoimintaan tulee myös varata vuosittaiset määrärahat, kuten joissakin kunnissa on tehtykin. Järjestöistä voi löytyä myös aikaa, läsnäoloa ja yksinäiselle yhteisö. (Ks. tarkemmin Järjestölähtöinen palveluohjaus)

SUUNNITELKAA JA TOTEUTTAKAA YHDESSÄ ASIAKKAAN POLKUA – YHTEINEN JA YHTEENSOVITETTU SUUNNITELMA

Intensiiviseen työhön kuuluu suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus, joka konkretisoituu asiakkaan suunnitelmana. Kehittäjäryhmissä on korostettu yksilöllistä, joustavaa, mielentilan ja motivaation huomioivaa etenemistä polulla, jossa asiakkaan esittämät ratkaisut ovat työskentelyn lähtökohta. Kuten aiemmin tässä artikkelissa on tullut esiin, toteutuksessa toivotaan konkreettista tukea ja yhdessä tekemistä.

Monialaisessa työskentelyssä todettiin tehtävän paljon päällekkäistä työtä, mikä tarkoitti käytännössä samojen asioiden tekemistä, työskentelemistä eri suuntiin ja erilaisilla tavoitteilla. (ks. myös Ennaltaehkäisevä palveluohjaus ja varhainen tuki) Asiakkaalla saattaa olla lukuisia kontakteja eri palveluihin ja niissä tehtyjä suunnitelmia, mutta hän ei ole selvillä, mihin missäkin pyritään ja kuka työntekijä edustaa mitään palvelua. Työntekijöillä on omat lakisääteiset velvollisuudet tehdä suunnitelma esim. kolmen kuukauden välein, vaikka asiakkaan tilanteessa ei olisi tapahtunut mitään muutoksia. Asiakas ei ole edes välttämättä tietoinen useista suunnitelmista. Suunnitelmilla olikin asiakkaiden näkökulmasta yllättävän huono kaiku: ne näyttäytyivät ulkokohtaisina työntekijöiden – ei asiakkaiden suunnitelmina. Suunnitelman tarkoitus on kuitenkin olla yhteinen sopimus ja sitoumus työskentelystä ja tavoitteista eikä se voi olla rituaalinen velvollisuus tai tehty vain asiakkaan vastuuttamiseksi (ks. Pohjola 2019, 51). Kannustinloukkujen sijasta voikin puhua turvattomuusloukusta, koska viimesijainen sosiaaliturva on luonteeltaan sellaista, että köyhä ei voi tehdä kuin lyhyen aikavälin suunnitelmia ja valintoja (Isola & Siukola 2017, 125). Väärän vaihtoehdon valinta voi tuoda elämänpolulle pitkän tulottoman jakson.

Ratkaisuna eri palveluissa tehtävään päällekkäiseen työhön tai palveluiden ketjuttamiseen on yhteistyö. Se tarkoittaa, että sovitaan tavoitteista ja työnjaosta verkoston jäsenten kanssa, mikä konkretisoituu yhteisessä ja yhteensovitetussa suunnitelmassa, josta käy ilmi kunkin toimijan vastuut ja roolit. Omatyöntekijän roolina on ottaa kokonaisvastuu suunnitelman tekemisestä, verkoston kokoamisesta ja säännöllisestä yhteydenpidosta ja verkostokokousten valmistelusta asiakkaan kanssa. Kahdessa kehittäjäryhmässä tutustuimme yhteen yhteisen suunnitelman malliin, mutta sitä pidettiin liian tarkkana ja raskaana. Tavoitteena oli työstää siitä kevyempää mallia, joka toimisi samalla muistilistana asiakkaalle, mutta siinä olisi huomioitu myös tiedon siirtoon liittyvät luvat. Olennaista olisi myös näkyä keitä on kutsuttu yhteistyöhön, ketkä ovat tulleet mukaan, kuka on missäkin roolissa, mikä on minkäkin tahon tavoite ja tehtävä, kuka on vastuuhenkilö, kuka kirjaa ja mihin ja mitä

seurannasta sovittiin sekä seuraavan tapaamisen ajankohta. (ks. Arnkil 2020, 171–172) Suunnitelma voitaisiin tehdä verkostopalaverin aikana osallistavan kirjaamisen periaatteella tai antaa asiakkaan kanssa sovitulla tavalla tiedoksi. Tämän suunnitelmapohjan kehittäminen jäi luonnokseksi ja ideatasolle. Monet odottavat myös tietojärjestelmien yhtenäistämisen tuovan ratkaisun yhteisen suunnitelman puuttumisen pulmaan ja tuovan suunnitelmasta helppokäyttöisen sähköisen version. Ennaltaehkäisevään palveluohjauksen toimintamalliin kehitetyn asioinnin muistilistan (ks. sivu 102) todettiin toimivan hyvin myös monialaisen intensiivisen työn roolittajana ja selkiyttäjänä.

Omatyöntekijällä on paljon vastuuta verkostopalaverien onnistumisesta asiakkaan näkökulmasta. Verkostotyöhön on kehitelty erilaisia strukturoituja malleja, joilla saadaan tuotua moniäänisyyttä ja asiakaslähtöisyyttä yhteistyöhön sekä monitoimijaisiin palaveriin. Tällaisia ovat esimerkiksi ennakointidialogit, avoimet dialogit, läheisneuvonpidot ja dialogisen verkostokokouksen ABC-malli (ks. Arnkil 2020, 26). Paikallinen Sarana -malli (Era 2015) hyödyntää myös kuuntelemisen ja puhumisen erottelevaa ja vuorottelevaa struktuuria moniammatillisessa tilannearviossa. Olennaista on, että tuen ja palvelujen tarpeen arvioinnissa ja sitä täydentävässä suunnitelmassa kuuluu asiakkaan ääni ja hänellä on kokemus, että polku ja suunnitelma on hänen omansa. Se edellyttää, että asiakkaan kanssa on pohdittu tavoitteita ja päästy yhteiseen ymmärrykseen. Asiakassuunnitelmien tekoa ja arviointia varten on kehitetty Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksessa lastensuojeluun muistilista. Samanlainen olisi syytä kehittää myös työikäisten palveluihin. (Muistilista lastensuojelun asiakassuunnitelman tekoa varten n.d.)

ARVIOIKAA, SEURATKAA, DOKUMENTOIKAA JA VAIKUTTAKAA EPÄKOHTIIN

”Toivon olisi hyvä välittyä kirjauksissa, vaikka tilanne olisi kuinka huono ja kehitys niukkaa.” (Kehittäjäasiakas)

Koko palveluohjauksen ajan tulisi arvioida, onko apu oikeanlaista, oikea-aikaista ja riittävää. Se edellyttää ymmärrystä asiakkaan tilanteesta ja muutoksista sekä niiden dokumentointia. Arviointia voi tehdä myös erilaisten mittarien avulla ja niiden käytöstä on myös eettiset suositukset sosiaalialalle. (Manssila, Rahikka ja Sjöblom 2018.) Päällekkäistä työtä vähentää, jos työntekijä perehtyy asiakkaan kanssa jo tehtyyn työhön ja toistensa kirjauksiin, mikä edellyttää, että työntekijät kirjaavat riittävästi, tarkasti ja oikein. Kirjaamiselle on varattava riittävästi aikaa ja kirjatukset on tehtävä mieluiten reaaliaikaisesti. Kehittäjä-

ryhmissä tuotiin esille, kuinka tärkeää on, että asiakas saa nähdä ja tarkistaa kirjaukset. Jos kirjauksia ei voi heti nähdä, ne voisi lähettää asiakkaalle tarkastettavaksi tai palata niihin seuraavalla tapaamisella. Hyvän ja osallistavan kirjaamisen periaatteet ovat: 1. asiakkaalle tulee aina kertoa mitä, minne ja miksi asiakastietoja kirjataan, 2. asiakkaalle pitää näyttää rekisteriseloste, jonka perusteella tiedot tallennetaan, 3. asiakkaalle tulee kertoa miten ja milloin hän saa itseään koskevat asiakirjat luettavaksi, 4. työntekijän on oltava valmis kohtaamaan asiakkaan dokumentointia kohtaan mahdollisesti tuntemaa epäluuloa ja pelkoja ja 5. dokumentointi on olennainen ja välttämätön asia sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvan kannalta. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärri & Jäppinen 2011.) Kirjaamista säätelee laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015). Määrämuotoiseen kirjaamiseen siirtyminen helpottanee myös palveluohjaustyötä, koska sen voi ennakoida helpottavan olennaisen tiedon löytymistä.

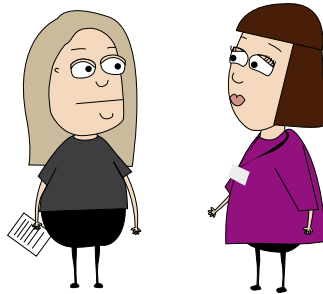
Monialaisen intensiivisen palveluohjauksen toimintamalliin haluttiin liittää epäkohtiin vaikuttaminen.

”Onko reilua edellyttää muutosta vain asiakkaalta? Pitäisikö järjestelmän muuttua.” (Kehittäjäasiakas)

Arvioinnin tuloksena työntekijä ja organisaatio voi päätyä muuntelemaan toimintaansa. Vaikuttamisessa pidettiin tärkeänä sitä, että asiakas tietää, että hänellä on oikeus saada apua kielteisistä päätöksistä valittamiseen. Sosiaaliamiehen yhteystiedot tulisi olla helposti saatavilla. Valitusprosessista tulisi koota systemaattisesti tietoa. Esimerkkejä rakenteellisesta, vaikuttavasta työstä ovat sosiaalinen raportointi ja asiakasraadit, muistutukset ja kantelut. Asiakaskokemus, palvelun laatu, tehokkuus ja vaikuttavuus on myös avattu palveluohjauksen laatuksiteereissa monialaisen intensiivisen palveluohjauksen näkökulmasta kuvassa. (Kuvat 3a, 3b, 3c ja 3d) Laatuksiteerien toteutumista voidaan arvioida ja seurata näihin taulukoihin kirjattujen väittämien ja arviointiasteikon avulla.

TEHKÄÄ YHDESSÄ JATKOSUUNNITELMA & SAATTAEN VAIHTO

Toimintamallin viimeisellä vaiheella on haluttu korostaa jatkosuunnitelman tärkeyttä; vaikka palvelupolku päättyy tai saa kielteisiä päätöksiä palveluista, elämänpolku jatkuu. Sitä varten tarvitaan asiakas-työntekijäsuhteen päättymisen valmistelua. Toisin sanoen on tehtävä jatkosuunnitelma, josta käy ilmi, millä keinoin selviää itsenäisesti esimerkiksi kielteisten eläke- tai palvelupäätösten jälkeen tai miten toimia tavoitteen saavuttamisen jälkeen, jos tuen tarpeita ilmenee uudelleen. Jos intensiivisen työn polku päättyy siirtymiseen johonkin toiseen palveluun, joka mahdollistaa elämänhallinnan tuetusti, työntekijä voi säilyä polulla koordinoivan ja palvelun jatkuvuuden takaavan palveluohjaajan roolissa tukena. Mikäli työntekijä ja palvelu vaihtuu, vaihto tehdään saattaen, eli huolehditaan ja varmistetaan uusi vastuutyöntekijä sekä se, että asiakas saa sen tuen mitä hän tarvitsee uudessa palvelussa tai pääsee etenemään siitä tilanteesta, mihin hän on päässyt edellisessä palvelussa. Helpoimmin tämä käy yhteisessä verkostopalaverissa. Se, miten siirtymävaiheet hoidetaan ja miten niissä asiakas kohdataan, on merkityksellistä asiakkaan asioiden etenemisen, ongelmien ja päällekkäisen työn (=tehdään lisää samaa, työntekijä vain vaihtuu) ehkäisemisen näkökulmasta. Kun monialainen asiakkuus päättyy, siitä annetaan tieto yhteistyökumppaneille ja arvioidaan verkostotyön toteutumista. Yhtä lailla asiakas-työntekijä tekevät yhdessä loppuarvioinnin sopimallaan tavalla ja antavat vastavuoroista palautetta siitä, mikä työskentelyssä toimi, mikä ei ja mitä he oppivat.



KOHTAAMINEN (ASIAKASKOKEMUS)

MINUT KOHDATTIIN KIIRETTÖMÄSTI JA MINULLE SOPIVASSA YMPÄRISTÖSSÄ

① ② ③ ④ ⑤

MINUUN PIDETTIIN TILANTEENI KANNALTA RIITTÄVÄN TIIVISTÄ YHTEYTTÄ KOKO TYÖSKENTELYN AJAN

① ② ③ ④ ⑤

MINULLE ANNETTIIN RIITTÄVÄSTI AIKAA OMAN TAHDON, TOIVEIDEN
JA NÄKEMYSTEN RAKENTUMISELLE.
ETENEMISESSÄ HUOMIOITIIN TOIMINTAKYKYNI.

① ② ③ ④ ⑤

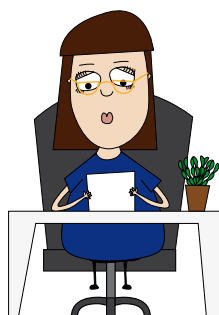
MINUUN LUOTETTIIN, TULIN KUULLUKSI
JA KANSSANI TYÖSKNNELTIIN MINULLE SOPIVIN TAVOIN

① ② ③ ④ ⑤

TIESIN KUKA, MILLOIN JA MILLÄ PERUSTEIN TEKI PÄÄTÖKSET ASIOISSANI

① ② ③ ④ ⑤

1=TOTEUTUI ERITTÄIN HUONOSTI, 2=TOTEUTUI HUONOSTI, 3=TOTEUTUI TYYDYTTÄVÄSTI,
4 = TOTEUTUI HYVIN JA 5 = TOTEUTUI ERITTÄIN HYVIN.



AMMATILLINEN OSAAMINEN (PALVELUN LAATU)

OLEN SITOUTUNUT ASIAKASSUHTEN KANNATTELUUN, MOTIVOINTITYÖHÖN
JA LUOTTAMUKSELLISEN ASIAKASSUHTEN RAKENTAMISEEN PITKÄJÄNTEISESTI JA PIENIN ASKELIN

① ② ③ ④ ⑤

OLEN ANTANUT ASIAKKAALLE VASTUUTA TOIMINTAKYVYN MUKAAN JA
HUOMIOINUT ASIAKKAAN MIELENTILAN

① ② ③ ④ ⑤

PALVELUTARPEEN ARVIOINNISSA OLEN HUOMIOINUT MUUALLA TEHDYT ARVIOT,
MAHDOLLISEN ERITYISEN TUEN TARPEEN SEKÄ LÄHEISTEN ROOLIN JA TUEN TARPEET

① ② ③ ④ ⑤

OLEN HUOLEHTINUT SIITÄ, ETTÄ ASIAKAS JA ASIAKKAAN VERKOSTOON KUULUVAT TOIMIJAT OVAT TEHNEET
YHDESSÄ YHDEN JA YHTEISEN SUUNNITELMAN

① ② ③ ④ ⑤

OLEN VARMISTANUT ASIAKKAALLE OIKEA-AIKAISESTI TARVITTAVAN HUOLENPIDON JA PALVELUN SAAMISEN

① ② ③ ④ ⑤

OLEN VARMISTANUT ASIAKKAALLE OIKEA-AIKAISESTI TARVITTAVAN HUOLENPIDON
JA PALVELUN SAAMISEN (ASIANAJOTEHTÄVÄ)

① ② ③ ④ ⑤

1=TOTEUTUI ERITTÄIN HUONOSTI, 2=TOTEUTUI HUONOSTI, 3=TOTEUTUI TYYDYTTÄVÄSTI,
4 = TOTEUTUI HYVIN JA 5 = TOTEUTUI ERITTÄIN HYVIN.



YHTEISTOIMINTA, RAKENTEET JA JOHTAMINEN (TEHOKKUUS)

YHTEISTYÖSSÄ ON HUOMIOITU VERTAISTUKI JA KOKEMUSASIAINTUNTIJAT
SEKÄ SELVITETTY JÄRJESTÖJEN MAHDOLLISUUDET

① ② ③ ④ ⑤

ASIAKAS JA VERKOSTOSSA TOIMIVAT TIETÄVÄT KUKA HÄNEN OMATYÖNTEKJÄ TAI VASTUUHENKILÖ ON
JA HÄNEN ROOLINSA ON SELVITETTY VERKOSTOSSA

① ② ③ ④ ⑤

VASTUU-/OMATYÖNTEKJÄLLÄ ON MAX. 40 ASIAKASTA KERRALLAAN JA TYÖNOHJAUS

① ② ③ ④ ⑤

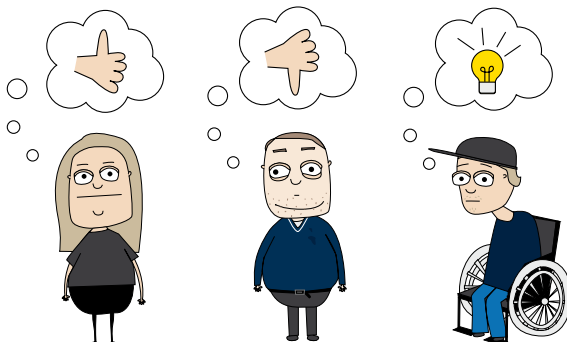
ON LUOTU YHTEISTOIMINTAMALLEJA, JOSSA TIEDON KULKU ON TURVATTU
JA VERKOSTOTYÖ MAHDOLLISTUU YLI SEKTORI- JA HALLINNON RAJOJEN

① ② ③ ④ ⑤

ASIAKKAAN ASIASSA ON MUKANA RIITTÄVÄ MÄÄRÄ TOIMIJOITA, MUTTA EI LIIKAA TYÖNTEKIJÖITÄ

① ② ③ ④ ⑤

1=TOTEUTUI ERITTÄIN HUONOSTI, 2=TOTEUTUI HUONOSTI, 3=TOTEUTUI TYDYTTÄVÄSTI,
4 = TOTEUTUI HYVIN JA 5 = TOTEUTUI ERITTÄIN HYVIN.



SEURANTA, ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN (VAIKUTTAVUUS)

ASIAKASPALAUTETTA ON KERÄTTY JÄRJESTELMÄLLISESTI
JA TOIMINTAA KEHITETÄÄN PALAUTTEEN POHJALTA

① ② ③ ④ ⑤

ASIAKKAAN OHJAUTUMISTA PALVELUIHIN ON SEURATTU:
SAIKO ASIAKAS TARVITSEMANSA TUEN JA/TAI PALVELUN TAI ONKO TARVE PÄÄTTYNYT

① ② ③ ④ ⑤

ASIAKKUUKSIEN KESTOA ON SEURATTU

① ② ③ ④ ⑤

ASIAKKAAN KANSSA ON SOVITTU TAVASTA TEHDÄ ALKU- JA LOPPUARVIOINTI
HÄNELLE SOPIVALLA MENTELEMÄLLÄ JA MITTARILLA EETTISIÄ OHJEITA NOUDATTAEN

① ② ③ ④ ⑤

TIETOA PALVELUUN PÄÄSYN KYNNYKSISTÄ JA PÄÄLLEKÄISYYKSISTÄ
SEKÄ MUISTA EPÄKOHDISTA INTENSIIVISESSÄ PALVELUOHJAUKSESSA
ON RAPORTOITU JA VIETY HALLINTOON (RAKENTEELLINEN SOSIAALITYÖ)

① ② ③ ④ ⑤

1=TOTEUTUI ERITTÄIN HUONOSTI, 2=TOTEUTUI HUONOSTI, 3=TOTEUTUI TYYDYTTÄVÄSTI,
4 = TOTEUTUI HYVIN JA 5 = TOTEUTUI ERITTÄIN HYVIN.

LOPUKSI

Monialaisessa intensiivisen palveluohjauksen mallissa kehitettiin työorientaatiota asiakaslähtöisemmäksi ja sanoitettiin, mitä se tarkoittaa toimintana. Palvelupolkujen avulla tunnistetuiksi ratkaisuksi asiakaslähtöiseen monialaiseen intensiiviseen palveluohjaukseen nousi vastuuhenkilön/omatyöntekijän nimeäminen ja rooli rinnalla kulkijana sekä tämän roolin kokonaisvaltaisuus. Kokemusasiantuntiodien ja vertaistuen mahdollistaminen täydentää työntekijöiden työtä. Oma-/vastuutyöntekijän määräytymisen prosessi vaatii edelleen avaamista, mutta se tulisi olla mahdollisimman joustava ja asiakaslähtöinen niissä rajoissa kuin lakisääteiset valtuudet antavat myöten. Suunnitelmallinen ja strukturoitu yhteistyö asiakaslähtöisine verkostopalavereineen kokonaistilanteen kartoittamisesta alkaen, yhteinen ja yhteensovitettu suunnitelma, määrämuotoinen ja tarkka kirjaaminen sekä saattaen vaihtaminen vähentävät päällekkäistä työtä ja tekevät tilaa intensiiviselle työlle.

Monialaisen tuen tarpeiden tunnistaminen ja etenemisestä sopiminen asiakkaan kanssa, on tärkeää tilanteiden monimutkaistumisen ehkäisyssä. Monialainen intensiivinen palveluohjaus paikantuu geneerisissä malleissa lähimmäksi verkostopalvelua (Niemi & Kivipelto 2019, 11) ja asiakkuussegmentoinnissa esim. Suuntima-palvelussa verkostoasiakkuudeksi (Suuntima -asiakkuuden uusi suunta n.d.). Monialaisen palveluohjauksen tarpeen tunnistaminen tapahtuu ennen kaikkea asiakasohjauksessa tai muussa kohtaamisessa, jossa asiakkaan äänen kuuluminen on olennaista. Suomessa tunnistaminen tapahtuukin yleensä konkreettisesti asiakastyössä. Tunnistamista varten on kehitetty myös moniammatillisia tiimejä ja työpareja. (Koivisto, Tiirinki, Liukko, Kivipelto & Suhonen 2020, 89). Yksi paikallinen moniammatillinen toteutusmalli on Keuruulla, jossa paljon tukea tarvitsevia varten on laaja terveydenhuollon osajien edustus, ja mukana tiimissä on palveluohjaaja. Kehittäjäryhmien työpajoissa asiakkaan kasvokkainen kohtaaminen ja sen laatu sekä luottamus asiakas-työntekijä -suhteessa että yhteistyössä nousi tärkeimmäksi tekijäksi palveluohjauksessa yleensä ja intensiivisessä työssä erityisesti. Työn edellytys on rajattu asiakasmäärä suositusten mukaisesti.

LÄHTEET

Arnkil, T., E. 1991. Keitä muita tässä on mukana? Viisi artikkelia verkostoista. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus.

Arnkil, T., E. 2020. Kunnioittava ja toivoa herättävä kohtaaminen. Ennakointidialogin vetäjien käsikirja. Terveystieteiden ja hyvinvointialan Opas: 46. Viitattu 15.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-495-0>.

Ett nytt yrke tar form. 2009. Personligt ombud. Socialstyrelsens artikelnummer 2009, 126–41.

Era, T. 2015. Työelämän moniammatillinen oppimis- ja kehittämisareena: sosiaalialan pilotoinnista visioita hyvinvointialalle. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja, Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 10.11.2020. URN:ISBN:978-951-830-392-6.

Heikkilä, M. 2019. Monialaisuus palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakassuunnitelman laatimisessa. Julkaisussa Näkökulmia palvelutarpeen tunnistamiseen. Toim. M., Zechner. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Julkaisu B144. Seinäjoen ammattikorkeakoulu, 187–197.

Holosko, M. J. 2018. Social work case management. USA: Sage.

Hujala, A. & Lammintakanen, J. 2018. Paljon sote-palveluja tarvitsevat ihmiset keskiöön. Kunnallissalan kehittämissäätiön julkaisu 12. KAKS-Kunnallissalan kehittämissäätiö. Viitattu 10.11.2020. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2018/01/paljon-sote-palveluja-tarvitsevat-ihmiset-keskioon.pdf>.

Hujala, A., Laulainen, S., Taskinen, H., Aunola, A. & Martikainen, J. 2020. Sote-johtajien yhteistyö: Neljä näkökulmaa integroivaan johtamiseen. Lopuraportti. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 16.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-3408-6>.

Huolen tunnistamisen malli. N.d. Viitattu 17.11.2020. http://www.socca.fi/kehittaminen/aikuissosiaalityo/pro_sos/ajankohtaista/huolen_tunnistamisen_mallin_avulla_parempia_ilmoituksia_kelasta_kunnan_sosiaalityohon.8456.news.

Hyytinen, R. 2007. Lapsi, huumeperhe ja toivo: lapsen todellistumien huumeperheen kuntoutusprosessissa. Ensi- ja turvakotien liitto ry: Helsinki.

Hämäläinen, J. & Niemelä, P. 2014. Uudistuvan sosiaalihuoltolain arvoperiaatteet. Julkaisussa Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Toim. R., Haverinen, M., Kuronen & T., Pösö. Vantaa: Vastapaino, 80–105.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus: Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Raportteja/Stakes 20/2007. Viitattu 10.11.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201210319566>.

Isola, A.-M. & Siukola, R. 2017. Arvottomat? Köyhien naisten ja miesten kokemuksia arvokkuudesta suomalaisessa hyvinvointivaltiossa. Julkaisussa Hyvinvointivaltio ylittää jälkensä. Toim. S., Hänninen & P. Saikkonen. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

Jokinen, A. 2016. Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde. Julkaisussa Vastavuoroinen sosiaalityö. Toim. M., Törrönen, K., Hänninen, P., Jouttimäki, T., Lehto-Lunden, P., Salovaara & M., Veistilä. Tallinna: Gaudeamus.

Karjalainen, P., Metteri, A. & Strömberg-Jakka, M. 2019. Tiekartta 2030. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys. Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisusarja: Raportteja ja muistioita 2019:41. Viitattu 9.10.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4076-5>.

Kekoni, T., Mönkkönen, K., Hujala, A., Laulainen, S. & Hirvonen, J. 2019. Moniammatillisuus käsitteinä ja käytänteinä. Julkaisussa Moniammatillinen yhteistyö. K., Mönkkönen, T., Kekoni & A., Pehkonen. Helsinki: Gaudeamus, 15–46.

Kivipelto, M. 2020. Osallistavaa aikuissosiaalityötä. Osallistavan sosiaaliturvan kuntakokeilun tulokset. Raportti 7/2020. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

Kivipelto, M. & Suhonen, M. 2020. Kansainväliset mallit ja niiden soveltuvuus Suomessa. Julkaisussa Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys- ja työvoimapalveluissa. Toim. J., Koivisto, H., Tiirinki, E., Liukko, M., Kivipelto & M. Suhonen. 2020. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:38, 16–29. Viitattu 12.10.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-908-0>.

Koivisto, J., Tiirinki, H., Liukko, E., Kivipelto, M. & Suhonen, M. 2020. Yhteenveto. Julkaisussa Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys- ja työvoimapalveluissa. Toim. J., Koivisto & H., Tiirinki. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:38, 86–96. Viitattu 12.10.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-908-0>.

Kuorelahti, M. & Volanto, S. 2019. Näkökulmia erityisen tuen tarpeen määrittelyyn. Julkaisussa Näkökulmia palvelutarpeen tunnistamiseen. Toim. M., Zechner. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja, julkaisu B144. Raportteja ja selvityksiä. Seinäjoen ammattikorkeakoulu, 79–95. Viitattu 12.11.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019061320426>.

Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki, H. & Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa: Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Raportti. 54/2011. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 10.11.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205084983>.

L254/2015. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. Viitattu 13.11.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150254>.

L1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Viitattu 16.11.2020. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>.

L 1326/2010. Terveystieteiden huoltolaki. Viitattu 16.11.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>.

Manssila, J., Rahikka, A. ja Sjöblom, S. 2018. Suositus toimintakyky mittareiden yhdenmukaiseen ja eettiseen käyttöön sosiaalialan asiakastyössä 2018. Helsingin yliopisto Julkaistu: 5.7.2018 Toimia -tietokanta. Viitattu 7.11.2020. <https://www.terveysportti.fi/dtk/tmi/koti>.

Meriluoto, T., & Marila-Penttinen, L. 2015. Mikä osallisuus? mikä kokemusasiantuntijuus? Julkaisussa Osallisuus. Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja. Toim. T., Meriluoto, L., Marila-Penttinen & E., Lehtinen. Ensi- ja turvakotien liitto julkaisuja. Viitattu 10.11.2020. https://issuu.com/ensi-jaturvakotienliitto/docs/osallisuus._osallisuuden_kokemusasiantuntijuus/100.

Mikkonen, T. 2020. Työttömien monialainen intensiivinen palveluohjaus sosiaalisen kuntoutuksen viitekehyksessä. Opinnäytetyö, AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysala. Kuntoutuksenohjaaja.

Mitoitus. N.d. Viitattu 17.11.2020. <https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/hyvan-tyopaikan-kriteerit/mitoitus/>.

Muistilista lastensuojelun asiakassuunnitelman tekoa varten. N.d. Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 9.10.2020. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-asiakassuunnitelma/muistilista-lastensuojelun-asiakassuunnitelman-tekoa-varten>.

Niemelä, J. 2020. Palveluohjaava sote-järjestelmä vai palveluohjaus – vai molemmat? Diak Puheenvuoro 32. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 16.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-371-1>.

Niemelä, J. & Kivipelto, M. 2019. Asiakaslähtöinen palvelupolukumalli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi. Työpaperi 37/2019. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 13.10.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-426-4>.

Nieminen, S., Majjala, V., Laurila, M., Ojala, K., Tamminen, P., Tolonen, T. & Koivisto, J-M. 2020. Sanoitetaan monitoimijuutta – moniammatillisuus, monialaisuus ja monitoimijuus toimialojen diskurssien pyörteessä. Viitattu 9.11.2020. <https://sotepeda247.fi/2019/04/17/sanoitetaan-monitoimijuutta-moniammatillisuus-monialaisuus-ja-monitoimijuus-toimialojen-diskurssien-pyorteessa/>.

Nukarinen, R. Kuka palveluohjauksen omistaa? Blogi. 3.12.2020. Suomen sosiaalipalveluyhdistys. Viitattu 17.11.2020. <https://www.palveluohjaus.fi/ajankohtaista/blogi-kuka-palveluohjauksen-omistaa/>.

Paananen, A. 2019. Omaksi tunnistettu -Sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijäyys aikuissosiaalityössä. Julkaisussa Näkökulmia palvelutarpeen tunnistamiseen. Toim. M., Zechner. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja, Julkaisu B144. Seinäjoen ammattikorkeakoulu, 96–106. Viitattu 17.11.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019061320426>.

Paavola, J. & Viitasalo, K. 2019. Mistä aikuisen tuen tarve syntyy? Julkaisussa Näkökulmia palvelutarpeen tunnistamiseen. Toim. M., Zechner. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja, Julkaisu B144. Seinäjoen ammattikorkeakoulu, 18–33. Viitattu 17.11.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019061320426>.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Julkaisussa Asiakkuus sosiaalityössä. Toim. M. Laitinen & A. Pohjola. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.

Raivio, H. 2018. Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta! Yhteiskehittäen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutusta. SOSKU-hankkeen 2015–2018 loppuraportti. Terveystieteiden tutkimuskeskus: Työpöytä 7/2018. Viitattu 17.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-070-9>.

Rimpelä, M. & Venesmäki, V. 2019. Unohtuuko arjen rakentaminen? Arkiohjaus mukaan mielenterveyshuollon palvelulupaukseen. Keskustelupuheenvuoro. Perheterapia 4/2019. Viitattu 17.11.2020. https://mieli.fi/sites/default/files/inline/Julkaisut/perheterapia-lehti/pete_lehden_netiversio.pdf.

Seikkula, J. 1996. Sosiaaliset verkostot ammattiauttajan voimavara kriiseissä. Hygieia, Helsinki.

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus -portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami.

Suominen, S. 2019. Palveluohjaaja pitää langat käsissään. Lääkärilehti 23/2019, 1515–1517. Viitattu 20.11.2020. [Palveluohjaus_Lääkärilehti_2019.pdf https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/22971/urn_isbn_978-952-61-3408-6.pdf](https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/22971/urn_isbn_978-952-61-3408-6.pdf).

Suositus toimintakykyymmittareiden yhdenmukaiseen ja eettiseen käyttöön sosiaalialan asiakastyössä. 2018. Suosituksen laatijat: Manssila, J., Rahikka, A. & Sjöblom, S. Toimia -tietokanta. Viitattu 17.11.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018070427037>.

Suuntima -asiakkuuden uusi suunta. N.d. Viitattu 16.11.2020. <https://www.tays.fi/fi-FI/Ohjeet/Hoitoketjut/Suuntima>.

Tuominen, T. & Harju, M. 2017. Parempi arki loppuraportti. Pirkanmaa. Viitattu 17.11.2020. <https://docplayer.fi/60306583-Loppuraportti-pirkanmaa.html>.

JÄRJESTÖLÄHTÖINEN PALVELUOHJAUS -TOIMINTAMALLI

Kati Karjalainen

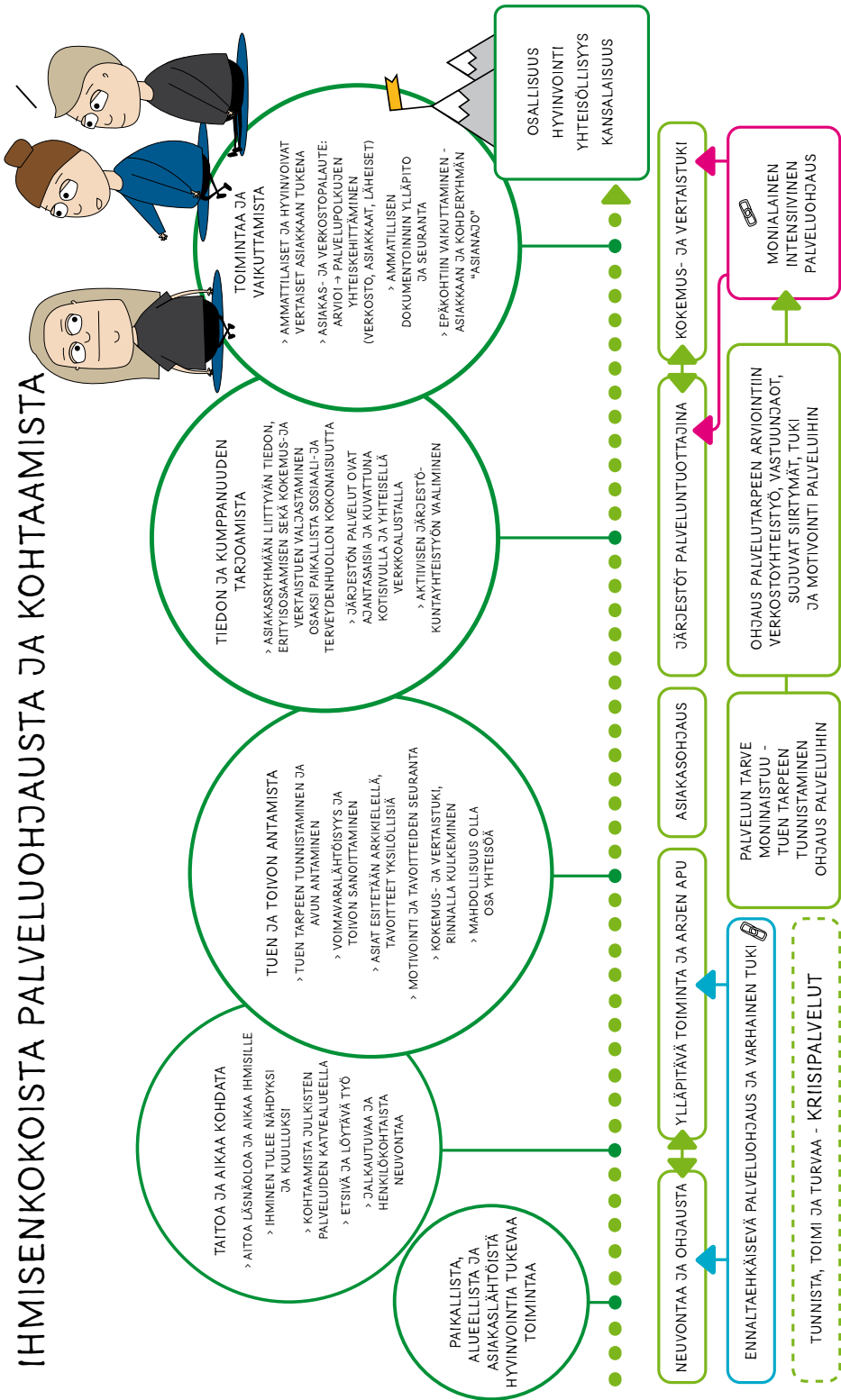
Keski-Suomea voi hyvällä syyllä luonnehtia järjestöjen maakunnaksi. Maakunnassa toimii n. 500 sosiaali- ja terveysalan järjestöä, joista palvelutuotantoa toteuttaa n. 60 yleishyödyllistä kansalaisjärjestötoimijaa (Järjestöt vauhdittavat hyvän kierrettä – hyppää mukaan! 2020). Keskisuomalaisten järjestöjen ääni ja asemoituminen näkyvät PAKU Palvelupolut kuntoon- hankkeen eri mallien kehittäjäryhmien työssä ja asiakaslähtöisissä laatukriteereissä. Näiden lisäksi järjestöistä koottiin Jyvässeudun toimijoiden kehittäjäryhmä ja maakunnallinen kehittäjäryhmä.

Kehittäjäryhmiin osallistui järjestötyön ammattilaisia ja vapaaehtoisia, jotka jakoivat erityisosaamistaan mielenterveys- ja päihdetyön, sosiaalisen kuntoutuksen, työvalmennuksen, kriisityön ja omaistyön näkökulmasta. Järjestöammattilaisten lisäksi ryhmiin osallistui eri kuntoutumisvaiheessa olevia asiakkaita ja kokemus- ja vertaistoimijoita. Omakohtainen kokemus antaa oivalluksia siitä, mikä on auttanut ja mitkä tekijät ovat vaikuttaneet omaan tai läheisen kuntoutumiseen. Tämän pohjalta on hyvä keskustella samassa pöydässä istuvien ammattilaisten kanssa ja arvioida palveluorganisaatioiden nykyisiä toimintatapoja ja auttamismenetelmiä. (Hyväri & Kylli 2020, 82.)

Kehittäjäryhmien yhteisen vuoropuhelun ja ideoinnin pohjalta syntyi arvolatautunut järjestölähtöinen palveluohjauksen toimintamalli (ks. kuva 1). Mallissa yhdistyvät osallistujien tärkeäksi katsomat teemat: taitoa ja aikaa kohdata, tuen ja toivon antamista, tiedon ja kumppanuuden tarjoamista sekä toimintaa ja vaikuttamista. Lisäksi järjestöjen yhteisesti jakama tavoite – tarjota ihmisenkokoista palveluohjausta ja kohtaamista.

JÄRJESTÖLÄHTÖINEN PALVELUOHJAUSMALLI – IHMISENKOKOISTA PALVELUOHJAUSTA JA KOHTAAMISTA

HEI MIKKO-PEKKA,
KIIVA KUN TULIT MUKAAN!



Kuva 1. Järjestölähtöisen palveluohjauksen toimintamalli

Mikko-Pekan palvelupolku on johtanut paikalliseen järjestöön. Järjestön työntekijä ja vertaisohjaaja toivottavat hänet tervetulleeksi mukaan mielenterveyskuntoutujien toimintaan. Näetkö Mikko-Pekan katseessa varovaista toiveikkuutta – voisiko täältä löytyä päiviin sisältöä ja kavereita, pääseekö hän vihdoin eroon pusertavasta yksinäisyyden tunteesta?

Tässä artikkelissa esittelen kehittämisen prosessin aikana tehtyjä havaintoja mukana olleiden järjestöjen toiminnasta ja paljon tukea tarvitsevien työelämän ulkopuolella olevien ihmisten tarpeista. Artikkelin toimii järjestölähtöisen palveluohjauksen toimintamallin ja siitä laadittujen toimintakorttien¹⁹ ja laatu-kriteereiden rinnalla.

JÄRJESTÖN PERUSTA HORJUU – MIHIN KATOAA IHMINEN?

Järjestöjen kanssa tehtävää kehittämistyötä sävyttivät useat epävarmuustekijät. Hankkeen aikana osa järjestötoimijoista kipuili niukkenevien resursien kanssa. Toimintaympäristön muutos, STEA-rahoituksen epävarmuus ja kilpailutuksiin vastaaminen toivat huolia perustehtävän toteuttamiselle. Sitten tuli koko maailmaa ravistuttanut koronaepidemia. Suomen hallitus totesi yhdessä tasavallan presidentin kanssa maan olevan poikkeustilassa 18.3.2020 alkaen: *”Suljetaan...järjestöjen kokoontumistilat, vanhusten päivätoiminta, kuntouttava työtoiminta ja työkeskukset. Suositellaan yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoiden sekä uskonnollisten yhteisöjen toimivan samoin.”*

Koronaepidemian myötä yhteiskunnassa otettiin ennennäkemätön digiloikka, mihin osa järjestötoimijoista vastasi ketterästi. Ohjausta, neuvontaa, verkkovalmennusta ja tapahtumia siirrettiin digitaalisille alustoille. Lisäksi kehitettiin uusia etäpalveluita avun tarpeessa oleville ihmisille, mm. psykososiaalista tukea annettiin verkkoyhteyksin ja kuulumisia vaihdettiin puhelimitse. Vaikeana, epävarmana aikana korostui ihmisten tarve kasvotusten tapahtuvalle neuvonnalle ja läsnäolevalle kohtaamiselle. Erityisesti mielenterveysjärjestöjen asiakkaille ulkona järjestetyt tapaamiset ja kotiin toimitettu ruoka- ja lääkeapu helpottivat eristäytymisen sietämistä ja yksinäisyyden tunnetta.

Valtioneuvoston linjaus lamaannutti niiden järjestöjen toiminnan, joilla ei ollut syystä tai toisesta mahdollisuutta siirtyä verkkoympäristöön. Erityisen kovilla olivat perinteistä työtoimintaa tarjoavat järjestöt ja säätiöt. Osa työntekijöistä jouduttiin lomauttamaan ja kuntouttavan työtoimintoja ajettiin alas. Samaan aikaan koronaepidemiasta johtunut pelko, epävarmuus ja ahdistus

¹⁹ Palveluohjauksen toimintamalli, digitaalinen versio: <https://urly.fi/1T5V>

kanavoitui järjestöjen auttamistyöhön. Järjestöammattilaisten priorisoidessa toimintaansa, oli heillä päällimmäisenä huoli asiakkaiden jaksamisesta.

Osa PAKU:n järjestöammattilaisista joutui jättäytymään kehittämistyöstä taka-alalle. Yhteiskunnan sulkeutuessa kadotettiin kehittäjäryhmiin osallistuneita asiakkaita. Kriisitilanne herätti pohtimaan, mitä haavoittuvaisessa asemassa oleville ihmiselle tapahtuu, mikäli sosiaali- ja terveysalan järjestöjen tarjoamaa tukea ja palveluita ei jatkossa varmisteta paikallisen ja alueellisen tason palveluohjausprosesseissa? Kuka silloin ottaa vastuun ja kannattelee kaikkein heikoimmassa asemassa olevia lähimmäisiä?

IHMISEN KOKOISTA PALVELUOHJAUSTA – TAITOA JA AIKAA KOHDATA

Kehittäjäryhmissä mukana olleiden järjestöjen asiakkaina on pääosin vaikeassa työmarkkinatilanteessa olevia ihmisiä, jotka tarvitsevat elämäntilanteessaan monenlaista tukea. Järjestöjen toimintaan ohjautuu henkilöitä, jotka ovat olleet pitkään työelämän ja koulutuksen ulkopuolella, päihde- ja mielenterveysongelmaisia, maahanmuuttajia, pitkäaikaissairaita, vankilasta vapautuvia, asunnottomia, velkaantuneita ja kriisiapua tai turvaa tarvitsevia.

Järjestöt ovat itsenäisiä ja voittoa tavoittelemattomia toimijoita, joiden perusta nojaa vahvaan arvopohjaan tai toiminta-ajatukseen. Järjestöille kertyvä erityisosaaminen kumpuaa ihmisten arjen tuntemuksesta, kokemusasiantuntijuudesta, vertaisuudesta, sekä hyvinvointiin ja terveyteen liittyvästä tiedosta. Järjestöillä on tärkeä rooli antaa tukea ja neuvontaa myös omaisille ja läheisille. Kehittäjäjärjestöjen toiminnassa korostuu alueellinen läsnäolo ja paikallistuntemus. Annettavat palvelut ovat rakentuneet kohderyhmän tarpeista niihin kohtiin, joihin julkinen järjestelmä on jättänyt palveluaukkoja.

Järjestölähtöinen palveluohjaus tai palveluohjauksellinen työote voidaan asemoida avun tarpeessa olevan ihmisen ja yhteiskunnan välisen vuorovaikutuksen kannatteluksi. Järjestöjen näkökulmasta voidaan samaistua määritelmään, jossa palveluohjaus toimii välittäjänä siinä yksilön ja yhteiskunnan kohtaamispisteessä, johon avuttomuuden ja tuen tarpeen syntyminen voidaan paikantaa. (Keränen 2020, 15.)

Järjestölähtöinen palveluohjaus perustuu vapaaehtoisuuteen eikä järjestön tarjoamaan kohtaamiseen sisälly pakkoa. Ratkaisukeskeisessä työtavassa suunnataan katsetta eteenpäin ja valjastetaan ihmisen voimavaroja esille arvostavasti ja empaattisesti. Ihminen on oman elämänsä asiantuntija ja ratkaisuja etsitään yhdessä. Kohtaamisessa vaalitaan kiireettömyyttä, aitoa läsnäoloa ja ajan antamista. Palveluohjauksellisessa työtavassa kunnioitetaan

ihmistä tasavertaisena kumppanina. Ihmisellä on oikeus tulla nähdyksi, kuulukuksi ja autetuksi juuri sellaisena kuin on.

Päihde- ja mielenterveysjärjestöjen tutkimusohjelman (MIPA 2015–2018) yhteenvedossa mainitaan, että järjestöjen ihmisille tarjoamat mahdollisuudet tulla kohdatuksi ovat sote-kentällä erityisiä. Ihminen tuntee tulevansa kohdatuksi, jos hänen ainutkertaista tarinaansa kuunnellaan sekä tarjotaan mahdollisuuksia kirjoittaa uusia toipumisen, kuntoutumisen ja osallisuuden tarinoita. (Järjestöt hyvinvoinnin, osallisuuden ja kohtaamisen vahvistajina. MIPA-tutkimustulosten yhteenveto 2019, 21.) Aidossa kohtaamisessa oleellista on ihmisyyys, kanssakulkeminen ja lähimmäisenä oleminen. Haastavassa elämäntilanteessa, ihminen kaipaa eniten sitä, että joku kuuntelee hänen tarinaansa pelästymättä ja ennen kaikkea perääntymättä. (Mattila 2007, 33–34.)

Järjestöjen matalan kynnyksen palvelut sekä etsivä ja löytävä työ edesauttavat tiedon jalkauttamisen heille, jotka ovat muutoin vaarassa jäädä julkisten palveluiden katveeseen. Sosiaalibarometri 2020 tulokset osoittavat, että ihmiset eivät aina löydä tai saa palveluita ja etuuksia koskevaa tietoa julkiselta puolelta, vaan paikalliset sosiaali- ja terveysyhdistykset paikkaavat neuvonnallaan tiedonsaannin puutteita. Järjestöt tavoittavat haavoittuvia asiakasryhmiä, joille nykyiset palvelut ja etuudet ovat liian vaikeita hahmottaa tai jotka tarvitsevat monenlaista neuvontaa ja tukea elämäntilanteessaan. Järjestöjen neuvonta onkin erityisen tärkeää esimerkiksi päihde- ja mielenterveyskuntoutujille. (Peltonen, Eronen, Haikari, Laukkanen, Litmanen, Londén, Ruuskanen 2020, 72–77.) Ohjauksen ja neuvonnan lisäksi, järjestöistä annettava apu on monella tapaa konkreettista. Kehittäjäasiakkaat olivat saaneet tukea lomakkeiden täyttämässä, heille oli ”tulkattu” päätöksiä ja viranomaiskieltä, annettu asiointitukea eri virastoissa, avustettu muutossa sekä tarjottu ruoka- ja vaateapua.

YHTEISÖLLISYYS NUJERTAA YKSINÄISYYDENTUNNETTA – TUKEA JA TOIVOA

Hallitusohjelmassa *Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta*, osallisuus ymmärretään hyvinvointia eteenpäin vievän sosiaalisena tekijänä. Osallisuuden lisäksi yhdenvertaisuuden edistäminen ja eriarvoisuuden torjunta kulkevat läpi hallitusohjelman. (Valtioneuvosto 2019, 63, 80.) Osallisuudella ja yhteisöllisyydellä pyritään vastaamaan kasvavaan yksinäisyyden ongelmaan ja sen ratkaisuihin (Niemelä 2019, 52). Ihmisellä on luontainen tarve olla osa yhteisöä ja toimia yhteiskunnassa. Sosiaalisten suhteiden puuttumisesta on tullut monelle kansalaiselle merkittävä osattomuutta ja ulkopuolisuutta ruokkiva tekijä.

Suomalaisista aikuisista lähes joka kymmenes kokee olevansa yksinäinen. Yksinäisyyteen kytkeytyy merkittäviä terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä vakavia ongelmia, kuten masennusta ja itsemurha-ajatuksia. (Toikka, Vuorjoki, Koskela & Pentala 2015, 9.) Yksinäisyyden heijastevaikutukset näkyvät väistämättä myös julkisen sektorin sosiaali- ja terveystaloudissa. Yksinäisyys haastaakin kuntia löytämään ratkaisuja, joilla edistetään hyvinvointia ja terveyttä yhdessä kolmannen sektorin kanssa kehittäen osallisuutta ja osallistumista lisäävää toimintaa. (Niemelä 2019, 52.)

Järjestöissä huolehditaan, että ihminen saa arvostusta ja kokemuksen välittävistä ilmapiiristä. Hänelle tarjotaan mahdollisuutta olla osana yhteisöä voimavarojensa mukaisesti. Alueellisen terveys- ja hyvinvointitutkimuksen (ATH) perusteella joka kuudes yksinäinen on aktiivisesti mukana järjestötoiminnassa. Keski-Suomen järjestötoiminta tavoittaa yksinäiset parhaiten (Toikka ym. 2015, 9). Hyvänä esimerkkinä toimii Yhdessä ei olla yksin – Keski-Suomen hyvinvointiyhteistyöhanke (2017–2020). Sen tavoitteena oli yksinäisyyden ja turvattomuuden kokemusten vähentäminen Keski-Suomessa. Hanke edisti sosiaalista kanssakäymistä ja yhteisen välittämisen kulttuuria esimerkiksi lisäämällä ja kehittämällä kohtaamisen paikkoja sekä vapaaehtois- ja vertaistoimintaa. Toimintakauden jälkeen hyväksi havaittuja osallisuuden muotoja on vakiinnutettu. (Yhdessä ei olla yksin – Keski-Suomen hyvinvointiyhteistyöhanke 2017–2020 2020.) Voidaan todeta, että yksinäisyyden kitkemiseksi löytyy järjestölähtöistä kokemusta ja osaamista, joka kannattaa valjastaa kuntien ja kaupunkien hyvinvointisuunnitelmien toimenpiteisiin ja sote-keskuksen rakenteisiin.

Maakunnan sote-järjestöillä on pitkät perinteet myös kokemusasiantuntijuudesta ja vertaistoiminnasta. Vertaistuen avulla ymmärretään paremmin omaa menneisyyttä ja sitoudutaan nykyhetkeen. Vertaisuus tarjoaa toiveikkautta tulevaan ja mahdollisuuksien näkemistä. (Vertaistuki. n.d.) Parhaimmillaan vertaistuki on käytännöllistä, emotionaalista ja sosiaalista apua. Vertaiset toimivat monenlaisissa tehtävissä, kuten ohjaajina ja vertaistuen tarjoajina ryhmätoiminnassa, yksilötapaamisissa ja tukihenkilöinä. Keskeistä järjestöjen vertaisilla on omakohtainen kokemus päihde- tai mielenterveysongelmasta tai vaikeasta elämäntilanteesta kuten asunnottomuudesta, työttömyydestä, läheisten tukemisesta heidän ongelmistaan tai muusta äkillisestä elämän kriisitilanteesta ja siitä selviämisestä. (Jurvansuu & Rissanen 2018, 2.)

”Minulle rinnalla kulkeminen on vertaisuutta, yhteistä kokemusta asiasta, jota on vaikea selittää ja ymmärtää. Tukea, hyväksyntää ja kannattelua silloin kun läheisen omat voimat ovat vähissä ja usko tulevaan kateissa. Uskallusta myöntää, että minulla on sairaus, josta voin myös selvitä.

Rinnalla kulkeminen on tänään paljon muutakin; työparityöskentelyä, tulevien ammattilaisten kouluttamista, kuntoutuvien valmennusta ja uskalusta kertoa mikä palveluissa on hyvää ja miten niitä voisi edelleen kehittää.”
(Kokemusasiantuntija Tukialus-hanke)

Järjestön ohjaus, neuvonta, tuki ja vertaisuus voivat olla itsessään arjen jaksamista kannattelevaa ja yksilön voimavaroja ja hyvinvointia lisäävää toimintaa. Osallisuutta ja yhteisöllisyyttä vaalimalla vastataan yksinäisyyden haasteeseen, erityisesti silloin kun ihmisellä ei ole elämänsä tukena perhettä tai muita läheisiä. Kohtaaminen, kiireettömyys ja järjestöjen aikaresurssi ovat jo yksistään sellaista palvelua, jota julkisen järjestelmän on vaikea tarjota.

Järjestöjen matalan kynnyksen toiminnalla voidaan monelta osin vastata ennaltaehkäisevän palveluohjauksen ja varhaisen tuen tarpeeseen ja nämä ovat hyvä tunnistaa asiakkaan palvelupolkua rakennettaessa. Anne Koivisto avaa artikkelissaan (s. 72–102) ennaltaehkäisevän palveluohjauksen ja varhaisen tuen toimintamallia, jossa tavoitteena on ihmisen omien voimavarojen, pystyvyyden tunteen, toimijuuden ja luonnollisten verkostojen vahvistaminen sekä varhaisen tuen tarjoaminen niin, että voidaan välttyä raskaammilta palveluilta.

TIETOA JA MATALAN KYNNYKSEN DIGITUKEA

Vaikka digitaalisuus on nopeuttanut tiedon välittämistä, on se samaan aikaan lisännyt ihmisten välistä eriarvoisuutta palveluiden saatavuuden osalta. Tämä huomattiin myös PAKU-hankkeen vaihtoehtoisissa työpajoissa, joissa haastateltiin järjestöjen asiakkaita palveluohjauksesta ja sen merkityksestä. Avun tarpeessa olevalta ihmiseltä odotetaan omatoimisuutta hakea erilaisia tukia eri viranomaisten luukuilta. Työelämän ulkopuolella olevat henkilöt kokivat palvelujärjestelmässä asioinnin ja palveluiden piiriin pääsyn vaikeana. Sähköinen asiointi, etuisuuksien hakeminen ja lomakkeiden täyttäminen vaativat osaamista, jota itsellä ei välttämättä ole. Myös puutteellinen kielitaito sulkee avun saamisen ulkopuolelle. Väärin täytetty lomake voi johtaa siihen, että päätöksen käsittely venyy kohtuuttomasti tai asiakas saa kielteisen päätöksen, tuen tai palvelun epäämiseen ja pahimmillaan karenssiin.

Pienituloisuus lyö itsessään maahan ja ihmisen vähävaraisuus uhkaa tiputtaa pois palvelupolulta. Nämä huolet konkretisoituivat osassa kehittäjäjärjestöjä koronakevään aikana. Digitaaliset yhteydenottokanavat eivät tavoittaneet paljon tukea tarvitsevia asiakkaita. Haastateltavat kuvasivat, että heillä ei ole soveltuvia digilaitteita (tietokonetta, älypuhelinta) tai yhteyksiä. Niukka talous

ei mahdollista avun kysymistä puhelinneuvonnasta tai palveluajan varaamista, sillä jo ajanvarauksessa jonottaminen on maksullista.

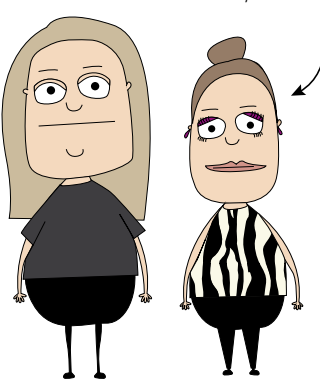
Monimutkaiseen palvelujärjestelmään ja digitaalisuuteen liittyviin haasteisiin on järjestöissä vastattu mm. tarjoamalla matalan kynnyksen digiapua ja opastusta sähköisten lomakkeiden täyttämässä. Koronaepidemian aikana asiakkaiden puhelimeen ladattiin koronavilkkuja. Lisäksi useat toimijat ovat mahdollistaneet asiakkaiden yhteydenotot järjestön puhelimella esim. Kelan neuvontaan tai terveysaseman ajanvaraukseen. Keskustelu viranomaisen kanssa ja asian edistäminen puhelimitse, on auttanut henkilöä selviytymään taas askeleen verran eteenpäin.

Yhteiskunnassa tapahtuvat nopeat muutokset ovat sysänneet järjestöille odotuksia raivata digiin liittyviä esteitä. On huolehdittava, ettei kukaan syrjäydy tietoyhteiskunnasta tai joudu eriarvoiseen asemaan vaillaisten digitaitojen, laitteiden, yhteyksien tai osaamattomuuden vuoksi. Järjestöt paikkaavat osin digitaalisuudesta syntynyttä palveluvajetta, mutta se ei riitä. Jatkossa tarvitaan nykyistä enemmän eri toimijoiden antamaa digiapua ja erilaisia maksuttomia asiointikanavia ja kasvotusten mahdollistuvia kohtaamisia. DigiiN-hankkeen kansainvälisen tieteellisen neuvoston (Scientific Advisory Board, SAB) tapaamisessa todetaan, että digituen antaminen jää liian paljon järjestöjen vastuulle niin Suomessa kuin muuallakin (Digituki jää useissa maissa järjestöjen vastuulle, todettiin DigiiN-hankkeen SAB-tapaamisessa 2020).

KOHTI KUMPPANUUTTA – JÄRJESTÖN DIGIPOLKU KUNTOON

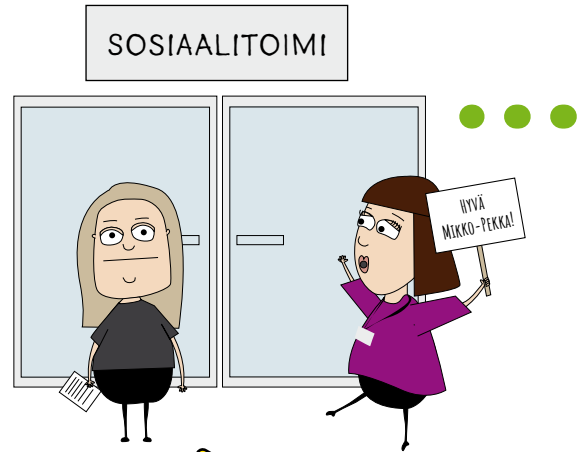
Tulevaisuuden sote-uudistuksessa sosiaalihuollon painopistettä siirretään varhaiseen tukeen ja matalan kynnyksen palveluihin. Tavoitteena on varmistaa, että palvelut vastaavat ihmisten tarpeisiin ja ongelmiin voidaan puuttua ajoissa. Toimeenpanoa tehdään yhteistyössä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. (STM 2020, 18.) Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisella tulee olla tarvittava alueellisen ja paikallisen järjestötiedon ja palveluiden tuntemus, jotta palveluiden yhteensovittamista voidaan tehdä asiakkaan tarpeista käsin. Sosiaali- tai palveluohjaajan tulee osata neuvoa asiakkaalle, mitä hänen tilanteeseensa sopivia järjestölähtöisiä hyvinvointia ja terveyttä edistäviä toimia alueella on tarjolla. (Eronen, Londén & Peltosalmi 2019, 194.)


LEENA, MIKON ÄITI



MIKKO- PEKKA, 36 V.

- > ASUU YKSIN
(MUUTTANUT ÄIDIN LUOTA
MAALTA KAUPUNGIN LÄHIÖÖN)
- > TYÖTÖN
- > MASENTUNUT
- > AHDISTUNUT
- > SOSIAALISTEN TILANTEIDEN PELKO
- > YLIOPIPILAS, YLIOPISTO JÄÄNYT KESKEN
- > EI TIEDÄ MITÄ HALUAA TEHDÄ
- > SOSIAALISIA SUHTEITA VÄHÄN:
ÄITI & KAVERI NETISSÄ
- > KELAN TOIMEENTULOTUKI JA ASUMISTUKI






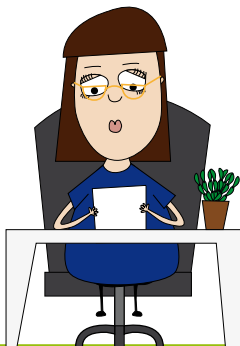
**TYÖNTEKIJÄN
PERSOONA JA ASENNE**

MOTIVOINTI:

- > MITEN ASIAKAS SAADAAN
TAPAAMAAN TYÖNTEKIJÄÄ:
KUKA MOTIVOI?



- > YHTEYDENOTOSSA VOI
MENNÄ KAUA
- > ASIAKAS EI HALUA PALVELUITA
MISSÄ KOHTAA TAHANSA
- > IKÄ > VOI TURHAUTTAA



**KELAN ILMOITUS
KUN ASIAKAS SAANUT PITKÄÄN
TOIMEENTULOTUKEA.**



**ALOITETAAN ASIAKKUUS:
PALVELUTARPEEN ARVIO
JA ASIAKASSUUNNITELMA.**

KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA



MONIAMMATILLISUUS

- > PSYKOFYYSSISSOSIAALINEN KOKONAISUUS
- > MOTIVOINTI

SOSIAALITYÖNTEKIJÄ
MUKAAN LÄÄKÄRTIN



KELAN AMMATILLINEN
KUNTOUTUS!

AMMATIN VALENTA
PSYKOLOGI



JOKIN KOULUTUS!



> PAIKKA EI OLE MIELUINEN
TAI TULEE MUITA HAASTEITA

> KESKUSTELUAPU:
AVUN SAAMINEN VOI OLLA
VAIKEAA > PUUTE PALVELUISSA

> TOIMEENTULO?

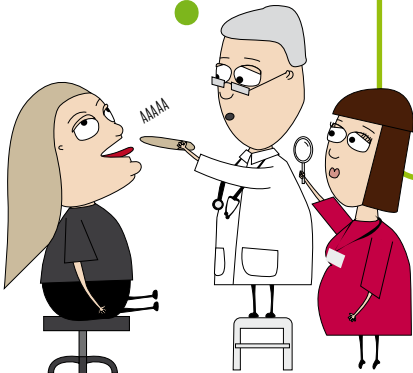
> LÖYTYYKÖ VERTAISTUKEA?

> ASUMINEN:
PITÄISIKÖ OLLA TUETTUA?

> KELAN PALVELUT ALIKÄYTTÖLLÄ,
MUTTA KELAN TERAPIAAN
EI VÄLTTÄMÄTTÄ PÄÄSE

YHTEISTYÖ PERUSTERVEYDEN- HUOLLON KANSSA.

TERVEYSASEMAN
SOSIAALIOHJAAJA



TYÖKYVYN,
OSAAMISEN
JA MOTIVAATION
ARVIOINTI

Kela



TE-palvelut
tjänster | services



SOSIAALISET SUHTEET & YHTEISTYÖ:

TE- HALLINNOLLA
SKYPE-YHTEYS-
MAHDOLLISUUS.

Aina paikallisten järjestöjen tarjoamia mahdollisuuksia ei tunnisteta. Mikko-Pekan palvelupolku (ks. kuva 2) on kulkenut eri viranomaiselta toiselle. Mikko-Pekka on kokenut saaneensa apua silloin, kun on sitä tarvinnut. Vai mitä Mikko-Pekka?

”Joo, mutta usein on tuntunut, että on näkymätön. Päivät ovat pitkiä ja toistavat itseään. Ehtii ajatella paljon, joskus liikaa. Kerran yksi sosiaalityöntekijä oli tosi pirteä ja asenteikas. Sillä oli hyvä tsemppi päällä, mutta aikaa liian vähän. Eikä me enää nähty. Mun työkykyä, osaamista ja motivaatiota on arvioitu, mutta kukaan ei ole kysynyt, mitä mulle kuuluu. Olisin voinut vastata, että on aika yksinäistä.”

Järjestöjen rooli on kahtalainen – on nostettava esille digitaalisuuteen liittyviä esteitä ja toisaalla huolehdittava, että järjestöjen toiminta ja palvelut ovat sähköisesti kuvattu. Mikko-Pekan polkukuvaukseen viitaten; jotta sosiaalialan ammattilainen voi nivoa asiakkaan elämäntilanteen tueksi esimerkiksi vertaistoimintaa, on hänellä oltava ajantasainen tieto järjestön palvelusta. Pienten paikkakuntien eduksi on katsottu järjestötoimijoiden ja -henkilöiden tuttuus ja tunnettavuus sekä ”puskaradio”. Se ei kuitenkaan riitä tavoittamaan uusia, erityisesti nuoremman polven jäseniä, eikä vapaaehtois- ja vertaistoiminnasta kiinnostuneita henkilöitä. Isoissa kasvukeskuksissa järjestöjen erottuminen on vaikeampaa ja toisaalta, digiaikana netti on luonteva kanava, josta tieto ensimmäisenä etsitään. Toimijoilla on peiliin katsomisen paikka – ovatko järjestön palvelut ajantasaisia ja kuvattuna kotisivulla siten, että ne tavoittavat erilaisia käyttäjäryhmiä? Kehittäjäryhmät kokivat tärkeänä, että järjestö panostaa markkinointiin ja digitaalisen tiedon saatavuuteen, jotta järjestön erityisyys tulee näkyväksi. Myös kunnan tai kaupungin verkkosivuilta paikallinen järjestökattaus tulisi olla helposti löydettävissä.

Järjestökentän yhteisenä verkkoalustana ja tiedon kokoajana toimii Keski-Suomen alueella Yhdistystori.fi -sivusto. Sivusto on suunnattu erityisesti järjestöistä tietoa etsiville henkilöille sekä yhdistys- ja järjestötoimijoille. (Keski-suomalaiset sosiaali- ja terveysjärjestöt ja -yhdistykset 2020.) Maakunnan järjestötoimijat voivat tuoda Yhdistystorille maksutta tietoa ja ajankohtaisia tapahtumia toiminnastaan. Vuosien 2019–2020 aikana Keski-Suomen vaikuttavat järjestöt -hanke (2017–2020) on edistänyt potilas- ja kansanterveysjärjestöjen ja terveysasemien sosiaali- ja palveluohjaajien yhteistyötä. Yhdestä paikasta löytyvä järjestötieto helpottaa asiakaslähtöisen palveluketjun ja -prosessin suunnittelua ja toteuttamista. Tulevaisuudessa samaa vuoropuhelua tarvitaan myös mielenterveys- ja päihdetyötä sekä työtoimintaa järjestävien järjestöjen ja sosiaalialan ammattilaisten kesken.

PAKU-hankkeessa järjestöille tarjottiin *Toiminnan ja palveluiden kuvaaminen asiakaslähtöisesti* – työpaja, jossa asiakaslähtöisen palvelumuotoilun keinoin tarkasteltiin järjestön palveluita ja niiden saavutettavuutta. Tavoitteena oli antaa eväitä oman järjestötoiminnan kuvaamiseen ja kehittämiseen. Lisäksi hankkeessa vastattiin koronaepidemian poikkeustilanteeseen tarjoamalla järjestöille digitaalisen palveluohjauksen kehittämiseen opastusta. Järjestölähtöisen palveluohjauksen toimintakortteihin on sisällytetty helppokäyttöisiä digitaalisen palveluohjauksen työvälineitä ja vinkkejä. Aino Alaverdyan ja Tuukka Kivioja avaavat tarkemmin digitaalista palveluohjausta omassa artikkelissaan (163–195).

TUEN TARPEEN TUNNISTAMINEN, ASIAKASOHJAUS JA JÄRJESTÖN PALVELUT

Aina järjestön tarjoama ohjaus ja arjen kannattelu eivät riitä, vaan ihminen tarvitsee hyvinvointinsa tueksi kohdennettuja palveluita. Järjestön ammattilaisen on hyvä tuntee alueellinen ja paikallinen palveluverkosto, jotta hän osaa ohjata asiakasta tarkoituksenmukaisen tuen tai toiminnan piiriin. Myös tiedon antaminen lakisääteisistä sosiaalipalveluista ja etuisuuksista on tärkeää, sillä asiakas ei välttämättä tiedä, mihin on oikeutettu tai hänen voimavaransa ovat vähentyneet, eikä asioiden selvittäminen siten onnistu.

Järjestöissä kohdataan, kuunnellaan, keskustellaan ja tehdään arjen havaintoja ihmisen työ- ja toimintakyvystä. Mikäli järjestöammattilaiselle herää tunne annettavan avun riittämättömyydestä tai huoli asiakkaan elämäntilanteesta, voi yhteisen ymmärryksen muodostamiseen hyödyntää PAKU-hankkeessa kehitettyä *Mitä sinulle kuuluu* -työkalua (ks. s. 96–101). Kun tuen tarve on yhdessä sanoitettu, saa ihminen kokemuksen osallisuudesta. Tällöin myös tukitoimet ja palvelut kohdentuvat todennäköisemmin oikein.

Järjestölähtöisissä kehittäjäryhmissä koettiin tärkeänä, että ihmistä rohkaistaan ja tarvittaessa tuetaan ottamaan yhteyttä sosiaalityöntekijään. Monelle paljon palveluita käyttäneelle on kertynyt ikäviä kokemuksia esimerkiksi sosiaali- ja terveystyöpalveluista ja eri viranomaisten kanssa toimimisesta. Luottamuksen rakentuminen ja tunne siitä, että viranomainen haluaa auttaa, ei rakennu hetkessä. Silloin järjestön työntekijän tai vertaisen tuki tai läsnäolo helpottaa ensimmäisen askeleen ottamista.

Sosiaalihuoltolain (L1301/2014) mukainen asiakkuus voi käynnistyä ihmisen itsensä, läheisen, julkisen toimijan tai järjestön yhteydenotosta sosiaalihuoltoon. Monialaista intensiivistä palveluohjausta tarvitaan haastavassa tai monimutkaisessa elämäntilanteessa, kun ihmisellä on vahva tuen tarve

tai äkillinen kriisi, johon liittyy usein myös muita toimijoita. Tuija Ketola avaa tarkemmin monialaisen intensiivisen palveluohjausprosessin vaiheita ja eri toimijoiden rooleja omana artikkelinaan (s. 103–139).

Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelman tekovastuu eivät kuulu yksityisille palveluntuottajille tai järjestöille, vaan se on julkista valtaa käyttävän sosiaalityöntekijän vastuulla (Piirainen & Kivipelto 2019, 50). Kehittäjäryhmissä havaittiin, että ihminen ei aina ymmärrä tai tiedosta, onko hänelle tehty palvelutarpeen arviointi tai kuka on nimetty omatyöntekijäksi. Tilanteen tasalla pysymistä voi helpottaa PAKU-hankkeessa kehitetty asioinnin muistilista (ks. s. 102), jota työntekijä täyttää yhdessä asiakkaan kanssa. Toinen esille tullut kehittämisehdotus koskee sosiaali-toimesta asiakkaalle annettavaa esitietolomaketta, jossa kerrottaisiin keskeisistä tuen tarpeista ja vahvuuksista. Lomake kulkisi ihmisen mukana ja näin järjestötoimija saisi asiakkaalta itseltään tiedon viranomaisen havainnoista.

Sosiaalihuoltolain tuntemus on tärkeää asiakkaan palvelupolulle pääsyn ja oikea-aikaisuuden toteutumisen kannalta. Kehittämismatkan aikana osa järjestöjen työntekijöistä koki osaamisessaan puutteita sosiaalihuoltolain osalta. Erityisen tuen tarpeen määrittely (§11) ja sen soveltaminen sekä asiakassuunnitelman (§39) vastuujaot että tiedonkulku olivat teemoja, mistä toivottiin ammattilaisten välistä vuoropuhelua ja järjestökentälle räätälöityä koulutusta.

Keskisuomalaiset järjestöt ovat monelta osin vakiinnuttaneet paikkansa erityisryhmille tarjottavien palveluiden toteuttajina. Monialaisen intensiivisen palveluohjauksen ja PAKUn kehittäjäjärjestöjen palvelutuotannon yhdyspintoja on mm. päihde- ja mielenterveyskuntoutujien päivätoiminta ja kotipalvelu sekä tehostettu palveluasuminen, kuntouttava työtoiminta, ensisuoja ja selviämisasemat, avomuotoinen päihdekuntoutus, lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta sekä työ- ja toimintakeskustoiminta (Keskisuomalaiset sosiaali- ja terveysjärjestöt ja -yhdistykset 2020). Näiden palveluiden lisäksi järjestöt mahdollistavat vähävaraisille ihmisille ruoka- ja vaateapua ja jalkautuvat kadulle päihde- ja mielenterveysongelmaisten pariin. Järjestölähtöistä kriisi- ja auttamistyötä tarjoavat Jyväskylän seudun mielenterveysseura ry:n Kriisikeskus Mobile ja rikosuhripäivystys sekä kaksi Ensi- ja turvakoti ry:n yksikköä.

Paljon tukea tarvitsevien asiakkaiden sosiaalihuoltolain mukaisen omatyöntekijän työparina voi toimia järjestön työntekijä, kokemusasiantuntija tai vertainen. Niemelä ja Kivipelto (2019, 8–10) ovat hahmotelleet tulevaisuuden sote-keskusta, jossa asiakaslähtöiseen palvelupolkumalliin integroidaan eri tahojen (julkinen, yksityinen ja kolmas sektori) palveluita. Apua ja tukeva

annetaan siellä, missä asiakkaan tarpeet ja usein monimutkaiset ongelmat näyttäytyvät. Viesti on selvä – hyvinvointivaltio ei voi onnistua inkluusiotehävässänsä ilman järjestöjen asiantuntemusta ja vertaistukijoiden työpanosta.

VUOROVAIKUTTEINEN TOIMIJUUS – KATVEESTA TASAVERTAISEEN KUMPPANUUTEEN

Yhteistä palveluita tuottaville järjestöille on toiminnan yleishyödyllisyys ja arvopohja. Järjestöt eivät pyri maksimoimaan palvelutuotannosta voittoja, vaan vastaamaan kohderyhmän tarpeisiin. Kehittäjäryhmissä nähtiin tärkeänä rakenteellisen sosiaalityön merkitys ja asiakasryhmän edunvalvonnan näkökulma. Järjestöt kanavoivat hiljaisten äänen ja tarttuvat yhteiskunnan palvelujärjestelmän epäkohtiin sekä kehittävät palveluita tiiviissä yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Palveluja voidaan tuottaa pienillekin kohderyhmille, mikä ei välttämättä olisi taloudellisesti kannattavaa voittoa tavoitteleville yrityksille. (Sote-järjestöt palveluntuottajina 2020.)

Maakunnallisesti järjestöjen toimintaa ja näkyvyyttä on edistetty jo pitkään. Keski-Suomen yhteisöjen Tuki ry on tarjonnut hyvinvointia tuottaville järjestötoimijoille ohjausta, tukea ja neuvontaa sekä mahdollistanut yhteistyörakenteita eri toimijoiden kesken. Keski-Suomen järjestöareena on toiminut vuodesta 2008 alkaen edistäen järjestöjen keskinäistä tunnettavuutta ja järjestökentän vaikuttamismahdollisuuksia. Vuonna 2019 perustettu järjestöjen ja maakunnan kumppanuuspöytä toteuttaa järjestöareenan tavoitteita. Järjestöjen ja maakunnan kumppanuuspöytä on vaikuttamisen ja kehittämisen kanava, joka tekee näkyväksi järjestöjen merkityksen, toiminnan ja asiantuntijuuden sekä vaikuttaa järjestöjen asemaan maakunnassa. (Keski-Suomen järjestöjen ja maakunnan kumppanuuspöydän järjestöedustajien valinta kaudelle 2021–2022 2020.) Keski-Suomen vaikuttavat järjestöt -hankkeen aikana, vuosina 2018–2020 koottujen elinvoimapajojen toiminta innosti kuntia ja järjestöjä entistä tiiviimpään kumppanuuteen (Hätinen 2020).

Järjestökentän pitkäjänteinen työ, aktiivisuus ja saavutettu luottamus näkyvät tulevassa sote-rakenneuudistuksessa. Alueellisessa valmistelussa ja palveluiden kehittämisessä hyödynnetään järjestöjen ja maakunnan kumppanuuspöytää ja järjestöjen verkostoja, kokemusasiantuntijoita sekä kehittäjäasiakasryhmiä. Tavoitteena on, että tulevassa sote-maakunnan palvelujärjestelmässä järjestöjen toiminta tunnustetaan ja tunnustetaan luontevaksi osaksi alueellisia hoito- ja palveluketjuja. (Monesta hyvästä yhdeksi parhaista 2020, 4.)

LOPUKSI – MISSÄ IHMINEN, SIELLÄ PALVELUOHJAUS

Järjestölähtöinen palveluohjaus rakentuu paikallisten tarpeiden ja kunkin toimijan perustehtävän, asiantuntemuksen ja erityispiirteiden mukaisesti. Järjestöjen tuleekin kirkastaa ja kuvata palvelunsa ja toimintansa merkitys, jotta ne voidaan huomioida tulevaisuuden sote-palveluita kehitettäessä ja annettaessa. Järjestöjen aktiivisuus, kumppanuuden tarjoaminen ja kehittämismyönteisyys ovat myös rakenteellisen vaikuttamisen edellytys.

Lisäksi järjestön tulee määrittellä toiminnalliset yhteistyön yhdyspinnat niin julkisen sektorin antamaan ennaltaehkäisevään palveluohjaukseen ja varhaiseen tukeen kuin monialaiseen intensiiviseen palveluohjaukseen. Kohderyhmään kytkeytyvä auttamistyö, vertaisuus, kokemusasiantuntijuus, yhteisöllisyys ja ammatillinen erityisosaaminen ovat tärkeitä palasia maakunnallisessa kokonaisvaltaisessa palveluohjausmallissa. Myös järjestölähtöinen hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyö tulisi huomioida niin palveluohjauksessa kuin tulevaisuuden rahoitus- ja toimintamalleissa.

Silloin kun ihmisellä on palveluntarve, tulee järjestelmien ja ratkaisujen joustaa. Niemelä ja Kivipelto (2019, 9) katsovat, että onnistunut palveluketju voi syntyä sosiaalityön ja järjestöjen tarjoaman tuen sekä asiakasryhmien mahdollistaman vertaistuen avulla, kun ne nivotaan asiakkaan kannalta mielekkääksi kokonaisuudeksi. Palvelupolut tulisi rakentaa siten, että rahoitusmuodoista syntyvät rajapinnat eivät näkyisi asiakkaalle ainakaan esteenä, vaan ennemminkin yhdyspintana ja siltana eteenpäin.

Tulevassa sote-maakunnassa on kriittisiä tekijöitä ratkaisematta ja niistä kehittäjäryhmien päällimmäinen huoli koski järjestöjen tulevaa rahoituspohjaa ja toimintojen kilpailutuskäytänteitä. Järjestöille on kertynyt osaamista ja tietoa erityisryhmiin liittyen, mutta kilpailutusten tuoman lyhytjänteisyyden vuoksi järjestöissä menetetään ammattilaisten osaamista muihin tehtäviin. Samoin sisältöjen kehittäminen ja yhteiskunnallisten vaikutusten mallintaminen ja mittaaminen on vaikeaa, kun tulevaisuutta ei pystytä ennakoimaan. Möttösen (2019, 28–29) maakunnallisessa järjestöselvityksessä käy ilmi, että kilpailutus ja niissä häviäminen uhkaa edellä mainittujen riskien ohella joidenkin järjestöjen olemassaoloa. Lisäksi kilpailutilanne saattaa toimijoita vastakkain perinteisen yhteistyön sijaan.

Kannattavuuden rajamailla kipuilevat järjestöt haluavat nähdä valoa tunnelin päässä. Järjestöjen rahoittamisen vakiinnuttamista haastetaan pohdittuun palvelujen tuottamien kokonaissäästöjen vuoksi. Kehittäjäryhmistä muistutetaan, että järjestötyöhön sijoitettu euro tulee takaisin julkisen puolen säästöinä. Mikäli järjestötoimintaan ei panosteta ja/tai toimintaa ei tunnusteta

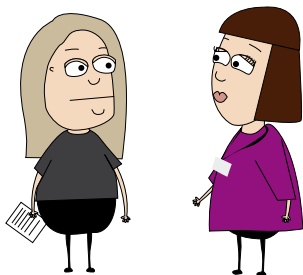
osaksi ”virallisia” palveluketjuja, näkyvät kerrannaisvaikutukset väistämättä sosiaalitoimen, sairaanhoidon, päihde- ja mielenterveyspalvelujen, talousneuvonnan, Kelan ja muiden julkisen verkoston palveluiden kustannusten moninkertaisena nousuna.

”Järjestöjen palvelutuotannon rooli julkisten palvelujen tukena tulee lähivuosina kasvamaan merkittävästi. Järjestöjen vahvuus on aito kohtaaminen ja ruohonjuuritason tuntemus kohderyhmästä. Tätä resurssia tulisi tulevaisuudessa hyödyntää entistä paremmin suunniteltaessa tulevaisuuden palvelumalleja.” (Yhdistyksen toiminnanjohtaja)

On yleisesti tunnustettu, ettei kaikille samaa samalla tavalla -palveluperiaate, vaan tarvitaan erilaisia vaihtoehtoja. Ihmiselle tulee antaa ohjausta ja neuvontaa siellä, mihin he luontaisesti kiinnittyvät. Ihmiselle tulee antaa palvelua ja apua siellä, mihin he luontaisesti sitoutuvat. Erityisesti marginaalissa eläville ihmisille järjestön toiminta, työntekijät ja vertaiset voivat olla ainoita kiinnikkeitä yhteiskuntaan ja kansalaisuuteen. Järjestöjen tulisi saada kilpailla kohtaamisen laadulla eikä suoritteiden määrällä. Järjestöt voivat vaikuttaa omalla esimerkillään siihen, että kohdatuksi tulemisen kokemukset lisääntyisivät sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tulevien rahoitus- ja toimintamallien tulisi mahdollistaa työssä ihmislähtöinen ja kunnioittava kohtaaminen. (Järjestöt hyvinvoinnin, osallisuuden ja kohtaamisen vahvistajina. MIPA-tutkimustulosten yhteenvetoa 2019, 21.)

Kokonaisvaltaisen palveluohjauksen rakentaminen on suuri yhteinen missio, jonka onnistumiseksi tarvitaan maakunnassa kaikkien panosta ja aitoa vastavuoroista kumppanuutta eri toimijoiden kesken. Tarjoamalla ihmisenkokoista palveluohjausta ja läsnäolevaa kohtaamista, tullaan rakentaneeksi yhteisöllistä yhteiskuntaa, jossa kukaan ei jää tarvitsemansa palvelun ulkopuolelle, eikä polullaan yksin.

JÄRJESTÖLÄHTÖISEN PALVELUOHJAUKSEN LAATUKRITEERIT



KOHTAAMINEN (ASIAKASKOKEMUS)

MINUT KOHDATTIIN KIIREETTÖMÄSTI JA ASIAANI KESKITYTTIIN

① ② ③ ④ ⑤

MIELIPITEENI JA TOIVEENI KUULTIIN JA NE HUOMIOITIIN

① ② ③ ④ ⑤

MINULLE TULI TUNNE, ETTÄ ASIANI ON TÄRKEÄ

① ② ③ ④ ⑤

MINULLE ESITETTIIN YMMÄRRETTÄVÄSTI TILANTEESEENI SOPIVIA VAIHTOEHTOJA

① ② ③ ④ ⑤

MINULLE KERROTTIIN JÄRJESTÖSTÄ JA SEN VAPAAEHTOIS- JA VERTAISTOIMINNASTA

① ② ③ ④ ⑤

VOIN OLLA OSA YHTEISÖÄ VOIMAVAROJENI JA KIINNOSTUKSEN MUKAISESTI

① ② ③ ④ ⑤

1=TOTEUTUI ERITTÄIN HUONOSTI, 2=TOTEUTUI HUONOSTI, 3=TOTEUTUI TYYDYTTÄVÄSTI,
4 = TOTEUTUI HYVIN JA 5 = TOTEUTUI ERITTÄIN HYVIN.



AMMATILLINEN OSAAMINEN (PALVELUN LAATU)

OLEN VARANNUT IHMISELLE AIKAA JA VARMISTANUT KIIREETTÖMÄN LÄSNÄOLON

① ② ③ ④ ⑤

OLEN TUNNISTANUT JA SANOITTANUT HUOLEN JA REAGOINUT MAHDOLLISEEN TUEN TARPEESEEN

① ② ③ ④ ⑤

OLEN ANTANUT YMMÄRRETTÄVÄÄ TIETOA ERI VAIHTOEHDOSTA

① ② ③ ④ ⑤

OLEN MOTIVOINUT JA YLLÄPITÄNYT TOIVEIKKUUTTA

① ② ③ ④ ⑤

OLEN TIETOINEN PALVELUVERKOSTOSTA JA LAKISÄÄTEISISTÄ PALVELUISTA SEKÄ ETUUKSISTA

① ② ③ ④ ⑤

OSAAN OHJATA TARVITTAESSA TUEN JA PALVELUTARPEEN ARVIOON

① ② ③ ④ ⑤

MAHDOLLISTAN AVUN, RINNALLA KULKEMISEN, VERTAISUUDEN JA YHTEISÖLLISYYDEN
IHMISEN ELÄMÄNTILANTEEN TUEKSI

① ② ③ ④ ⑤

1=TOTEUTUI ERITTÄIN HUONOSTI, 2=TOTEUTUI HUONOSTI, 3=TOTEUTUI TYYDYTTÄVÄSTI,
4 = TOTEUTUI HYVIN JA 5 = TOTEUTUI ERITTÄIN HYVIN.



YHTEISTOIMINTA, RAKENTEET JA JOHTAMINEN (TEHOKKUUS)

JÄRJESTÖ EDISTÄÄ ASIAKASRYHMÄÄN LIITTYVÄN OSAAMISEN
SEKÄ KOKEMUS- JA VERTAISTOIMINNAN TUNNETTAVUUTTA

1 2 3 4 5

JÄRJESTÖN TIEDOT JA PALVELUT OVAT AJANTASAISIA JA
KUVATTUNA KOTISIVUILLA SEKÄ YHDISTYSTORILLA

1 2 3 4 5

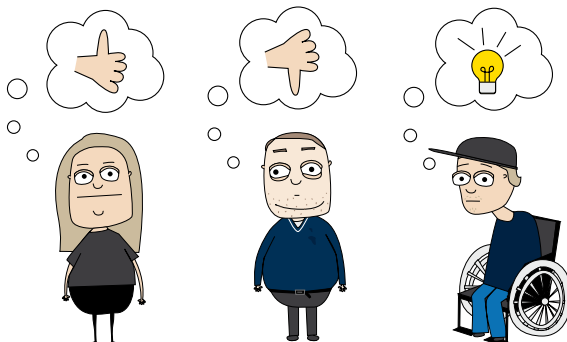
JÄRJESTÖ TARJOAA AKTIIVISTA ROOLIA KUNNAN HYVINVOINTIKERTOMUKSEN
LAADINNASSA, SEURANNASSA JA ARVIOINNISSA

1 2 3 4 5

JÄRJESTÖ VAALII AVOINTA VUOROPUHELUA JA EDISTÄÄ KUMPPANUUTTA
JULKISEN PALVELUSEKTORIN KANSSA

1 2 3 4 5

1=TOTEUTUI ERITTÄIN HUONOSTI, 2=TOTEUTUI HUONOSTI, 3=TOTEUTUI TYDYTTÄVÄSTI,
4 = TOTEUTUI HYVIN JA 5 = TOTEUTUI ERITTÄIN HYVIN.



SEURANTA, ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN (VAIKUTTAVUUS)

JÄRJESTÖN AMMATTILAISIA, VAPAAEHTOISIA JA KOKEMUSASIAINTUNTIJOITA
KOULUTETAAN JA HEIDÄN TYÖSSÄJAKSAMISESTA HUOLEHDITAAN

① ② ③ ④ ⑤

ASIAKAS- JA VERKOSTOPALAUTETTA KERÄTÄÄN JA ARVIOIDAAN SÄÄNNÖNMUKAISESTI.
PALVELUOHJAUSTA YHTEISKEHITETÄÄN SAADUN PALAUTTEEN POHJALTA.

① ② ③ ④ ⑤

AMMATILLISTA DOKUMENTOINTIA YLLÄPIDETÄÄN, SEURATAAN JA KEHITETÄÄN
VASTAAMAAN YHTEISTOIMINTAA JA TIEDON KULKUA

① ② ③ ④ ⑤

JÄRJESTÖN TOIMINNASSA KOROSTUU ASIAKKAIDEN ASEMAN JA OIKEUKSIENSA VALVONTA

① ② ③ ④ ⑤

1=TOTEUTUI ERITTÄIN HUONOSTI, 2=TOTEUTUI HUONOSTI, 3=TOTEUTUI TYYDYTTÄVÄSTI,
4 = TOTEUTUI HYVIN JA 5 = TOTEUTUI ERITTÄIN HYVIN.

LÄHTEET

Digituki jää useissa maissa järjestöjen vastuulle, todettiin DigiIN-hankkeen SAB-tapaamisessa. 2020. DigIn 2020. Uutinen 12.10.2020. Viitattu 9.11.2020. <https://www.digiin.fi/uutiset/digituki-jaa-useissa-maissa-jarjestojen-vastuulle-todettiin-digiin-hankkeen-sab-tapaamisessa/>.

Eronen, A., Londén, P. & Peltosalmi J. 2019. Sosiaalibarometri 2019. SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry.

Hyväri, S. & Kylli, E. 2020. Kokemusasiantuntemusta hyödyntävä matalan kynnyksen palveluohjaus. Teoksessa Asukkaat alueen hyvinvoinnin rakentajina – kokemuksia Oulun Rajakylän kehittämisestä. Toim. P. Vuokila-Oikkonen, S. Hyväri, & E. Keskitalo. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 15.11.2020. https://dialogi.diak.fi/wp-content/uploads/sites/8/2020/06/DIAK_Tyoelama19_WEB.pdf.

Hätinen, A. 2020. Innokylä.fi. Järjestö-kuntayhteistyön alueelliset elinvoimapaikat. Viitattu 16.11.2020. <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/jarjesto-kuntayhteistyon-alueelliset-elinvoimapaikat>.

Jurvansuu, S. & Rissanen, P. 2018. Vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminnan laajuus päihde- ja mielenterveysyhdistyksissä ja yhdistysten toimijoille tarjottu tuki: Katsauksia ja näkökulmia 1/2018, 1–11. Viitattu: 11.11.2020. https://tiedostot.a-klinikkasaatio.fi/Toiminnan_laajuus_ja_tukitoimet_Tietopuu_Katsauksia_Jurvansuu_Rissanen_190918.pdf.

Keränen, M. 2020. Erityistä tukea tarvitseva, paljon palveluja tarvitseva vai paljon palveluja käyttävä? Kirjallisuuteen pohjautuvaa käsitteiden vertailua. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Harjoitteluraportteja 7. Viitattu 10.11.2020. Harjoitteluraportteja 7 (koskeverkko.fi).

Yhdessä ei olla yksin – Keski-Suomen hyvinvointiyhteistyöhanke (2017–2020). 2020. Koskeverkko.fi. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus –verkko sivusto. Viitattu 14.11.2020. <http://koskeverkko.fi/hankkeet/muita-hankkeita/yhdessa-ei-olla-yksin/>.

Mattila, K-P. 2007. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisönä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vertaistuki. N.d. Opas Mielenterveystalo.fi -sivustolla. Viitattu 17.11.2020. <https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/oppaat/psykoosi/Pages/vertaistuki.aspx>.

Järjestöt hyvinvoinnin, osallisuuden ja kohtaamisen vahvistajina. MIPA-tutkimustulosten yhteenveto. 2019. Päihde- ja mielenterveysjärjestöjen tutkimusohjelma. Viitattu 9.11.2020. https://tiedostot.a-klinikkasaatio.fi/MIPA_Tutkimuskoonti.pdf.

Monesta hyvästä yhdeksi parhaista. 2020. Rakenneuudistusta tukeva alueellinen valmistelu Keski-Suomi. Versio 1.1 Täsmennetty versio STM:lle valtionavustuspäätösten jälkeen. Hanke toteutetaan vuosina 2020–2021. Viitattu 10.11.2020. https://innokyla.fi/sites/default/files/2020-10/KS-Sote-rakenne_monesta%20hyv%C3%A4st%C3%A4%20yhdeksi%20parhaista%202020.pdf.

Möttönen, S. 2019. Järjestöjen palvelut sosiaalisen hyvinvoinnin tuottamisessa. Selvitys palvelujärjestöjen asemasta, tulevaisuudesta ja kuntien kanssa tehtävästä hankintayhteistyöstä. Jyväskylä: Keski-Suomen Yhteisöjen Tuki. Viitattu 12.11.2020. https://www.kyt.fi/wp-content/uploads/2019/09/J%C3%A4rjest%C3%B6jen-palvelut-sosiaalisen-hyvinvoinnin-tuottamisessa_www.pdf.

Niemelä, J. 2019. Järjestöt sote-Suomea rakentamassa. KAKS -Kunnallisalan kehittämissäätiö. Julkaisu 25. Viitattu 9.11.2020. https://kaks.fi/wp-content/uploads/2019/05/niemela_jarjestot-sote-suomea-rakentamassa.pdf.

Niemelä, J. & Kivipelto, M. 2019. Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi. (Työpaperi 37/2019). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 9.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-426-4>.

Peltosalmi, J., Eronen, A., Haikari, J., Laukkarinen, M., Litmanen, T., Londén, P. & Ruuskanen, P. 2020. Järjestöbarometri 2020. Ajankohtaiskuva sosiaali- ja terveysjärjestöistä. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Viitattu 8.9.2020. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2020/09/2020-10-02-SOSTE-julkaisu-Jarjestobarometri-2020.pdf>.

Piirainen, K. & Kivirinta, M. 2019. Turvaverkkoa paikkaamassa Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 4. Viitattu 9.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-325-4>.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 16.11.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp446596496>.

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020–2022. 2020. Ohjelma ja hankeopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:3. Viitattu 11.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4136-6>.

Sote-järjestöt palveluntuottajina. 2020. Soste ry. Verkkojulkaisu 11.9.2020. Viitattu 11.11.2020. <https://www.soste.fi/sote-jarjestot/sote-jarjestot-palveluntuottajina/>.

Toikka, S., Vuorjoki O., Koskela T. & Pentala O. 2015. Teoksesta: Yksinäisyys ja osallistuminen, ATH-tutkimuksen tuloksia – Järjestökentän tutkimusohjelma. Aikuisväestön yksinäisyys ja järjestötoimintaan osallistuminen Suomessa – ATH-tutkimuksen tuloksia.

THL – Työpapereita 25/2015. Viitattu 9.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-547-9>.

Valtioneuvosto. 2019. Osallistava ja osaava Suomi –sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:31. Helsinki: Valtioneuvosto. Viitattu 14.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-808-3>.

Järjestöt vauhdittavat hyvän kierrettä – hyppää mukaan! 2020. Yhdistystori.fi. Esite. Viitattu 16.11.2020. <https://www.yhdistystori.fi/assets/files/sites/4/2019/01/Aktiivinen-j%C3%A4rjest%C3%B6toiminta-on-hyvinvoivan-maakunnan-syd%C3%A4n.pdf>.

Keskisuomalaiset sosiaali- ja terveysjärjestöt ja -yhdistykset. 2020. Yhdistystori.fi. Viitattu 16.11.2020. <https://www.yhdistystori.fi/jarjestotietopankki/keski-suomen-jarjestotietoa/keski-suomen-sosiaali-ja-terveysjarjestot/>.

Keski-Suomen järjestöjen ja maakunnan kumppanuuspöydän järjestöedustajien valinta kaudelle 2021–2022. 2020. Yhdistystori.fi. Viitattu 16.11.2020. <https://www.yhdistystori.fi/yhteistyota/keski-suomen-jarjestoarena/jarjesto-ja-maakunnan-kumppanuuspoyta/>.

DIGITAALINEN PALVELUOHJAUS

Aino Alaverdyan & Tuukka Kivioja

Nyt viimeistään koronaviruspandemian (COVID-19) pakottamana on teknologian hyödyntäminen kaikessa tekemisessämme vahvistunut (ks. Shaping Europe's digital future 2020). Tästä Sitran listaamasta yhdestä vuosikymmenen 2020 megatrendistä on tullut väistämätön osa arkeamme, halusimmepa sitä tai emme. Lisäksi sen vaikutus arkeamme heijastuu myös suhteessa muihin ajan ilmiöihin kuten siihen, miten me näemme eri digitaaliset ratkaisut ekologisessa jälleenrakentamisessa (uhkana vai mahdollisuutena) tai miten yhä vahvemmin digitalisoituvan työn ja kulutuksen muutos muovaa taloutemme suuntaa. Lisäksi kysymystä siitä, miten digitalisaatio vaikuttaa ja mahdollistaa verkostomaisen vallan voimistumisen, on ajankohtaista pohtia. (Ks. Megatrendit n.d.)

Enenevässä määrin digitalisoituvassa yhteiskunnassa ja maailmassa eläminen vaikuttaa meihin väistämättä eri kohtaamisissa välittömän ympäristömme kanssa (mikrotaso), esimerkiksi kohtaamiset ammattilaisen kanssa videoyhteyden ja/tai chatin avulla, mutta myös uudenlaiset tapamme kommunikoida kuten pelien välityksellä ja tekoälyn kanssa ovat välitöntä digitaalista ympäristöämme. Ammattilaiset voivat olla mukana omalla toiminnallaan eri digitalisaatiota edistävässä kehittämistyössä kuten integroivaa asiakas- ja potilastietojärjestelmää kehittävässä Aster-projektissa tai/ja PAKU-hankkeen digitaalisen palveluohjauksen kehittäjäryhmässä, mitkä nämäkin välillisesti vaikuttavat asiakaskohtaamisiin ja niiden digitaalisen ympäristön elementteihin (mesotaso). Me pystymme vaikuttamaan ympäröivään digitalisoitumiseen omalla käyttäytymisellämme joko edistäen sen tarkoituksenmukaisuutta tai estäen (jossain määrin) sen vaikuttamisalaa arjessamme ja työssämme. Lisäksi eri tasoiset poliittiset linjaukset ja suositukset sekä ohjeet (ekso- ja makrotaso) vaikuttavat meidän teknologiaviritteiseen ympäristöömme ja sen kehittymiseen ajassa (kronotaso), esimerkiksi Euroopan digitalisaatiostrategia, Valtiovarainministeriön Digitalisaation edistämisen ohjelma 2020–2023 ja sote-uudistuksen digitalisaation tavoitteet. (Vrt. ekologinen systeemitheoria Bronfenbrenner 1979.)

Kun puhumme sosiaalityön ja -ohjauksen ammattityöstä tai työvalmennuksesta, usein asiakassuhteessa työn kohde ei ole vain ihmisessä ja hänen ympäristössään, vaan erilaisten häiriöiden tai resurssien huomioimisessa ih-

misen ja hänen ympäristönsä vuorovaikutussuhteessa (ks. esim. Närhi 2015). Digitalisaatio on tuonut uusia vaatimuksia työelämä- ja kansalaistaidoille, verkostoitumiselle eri yhteisöissä ja tietosuojalle; miten näihin vaatimuksiin on osattu vastata sosiaali- ja työllisyyspalveluissa suhteessa työntekijöiden osaamiseen ja asiakkaiden kyvykkyyksien vahvistamiseen?

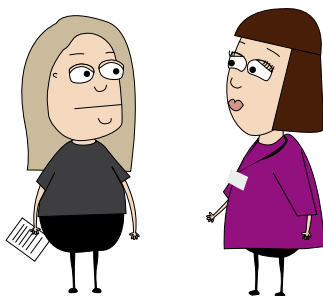
Sosiaalialan ammattihenkilön eettisissä ohjeissa avataan myös digitalisaatioon liittyviä eettisiä pohdintoja, esimerkiksi teknologiasta johtuvat eriarvoistavat tekijät, jotka uhkaavat ihmisten hyvinvointia, mutta esille nostetaan myös verkon tarjoamat mahdollisuudet edistää rakenteellista sosiaalityön vaikuttamistyötä (Talentia 2017, 48). Kansalliset sosiaalialan eettiset ohjeet keskittyen teknologian hyödyntämiseen ammattityössä, koskien mm. tiedonjakamista, palveluiden suunnittelua ja tuottamista, tiedonkeruuta ja -hallintaa sekä asiakkaiden tietosuoja-asioita että ammattihenkilöstön koulutusta ja valvontaa (vrt. Standards for Technology in Social Work Practice 2017), olisivat tällä vuosikymmenellä tarpeellinen tuki digitalisaatiovaatimukseen kokonaisvaltaisesti vastaamiseksi sosiaalihuollossa ja työllisyyspalveluissa.

Tässä artikkelissa Alaverdyan avaa PAKU-hankkeen digitaalisen palveluohjauksen kehittäjäryhmissä koostettuja digitaalisen palveluohjauksen laatuksiteereitä ja kehitettyä viitekehystä. Tässä artikkelissa esitellään myös Koiviston ja Alaverdyanin yhdessä tekemä esimerkinomainen kooste Jaskan palvelupolun tiedonkulun haasteista eri palveluiden välillä. Koivisto on koostanut Jaskan palvelupolun kehittäjäryhmätyöskentelyn tuotoksena.

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (Koske) edustajina PAKU-hankkeen työntekijät Alaverdyan ja Koivisto ovat olleet mukana Pirkanmaan sairaanhoitopiirin (PSHP) Perusterveydenhuollon yksikön digitaalisen Suuntima-palvelun kehittämisessä sosiaalihuollon palveluohjauksen tarpeisiin. Yhteistyötä Suuntiman pilotoinnin osalta on tehty myös Keski-Suomen sairaanhoitopiiriin (KSSHP) perusterveydenhuollon yksikön kanssa, joka koordinoi Suuntima-palvelun pilotointia Keski-Suomessa. Artikkelin lopussa Kivioja koostaa tietoturvaan liittyviä tärkeitä huomioita asiakaslähtöisessä palveluohjauksessa.

DIGITAALISEN PALVELUOHJAUKSEN LAATUKRITEERIT

PAKU-hankkeen digitaalisen palveluohjauksen kehittäjäryhmissä on keskusteltu hyvän digitaalisen palveluohjauksen periaatteista, joista on koostettu digitaalisen palveluohjauksen laatukriteerit (ks. kuvat 1 a–d). Nämä laatukriteerit mukailevat palveluohjauksen yleisten laatukriteereiden teemoittelua: kohtaaminen (asiakaskokemus), ammatillinen osaaminen (palvelun laatu), yhteistoiminta, rakenteet ja johtaminen (tehokkuus) sekä seuranta, arviointi ja kehittäminen (vaikuttavuus). Laatukriteerien avulla voivat asiakkaat, kehittäjäasiakkaat, ammattilaiset, johtajat, luottamushenkilöt tai muut asiasta kiinnostuneet henkilöt peilata digitaalisen palveluohjauksen tämänhetkistä tilannetta ja toteutumista organisaatiossa, kunnassa tai alueella. Digitaalisen palveluohjauksen laatukriteereistä voi keskustella erilaisilla kehittämisfoorumeilla eri kohderyhmien kanssa tai/ja integroida osaksi erilaisia tyytyväisyys- ja palautelomakkeita. Kaikki voivat arvioida kriteerien teema-alueita mitta-asteikolla 1–5 (1=toteutuu erittäin huonosti, 5=toteutuu erittäin hyvin). Tärkeää on käydä yhteistä keskustelua arvioinnin tuloksista eri kohderyhmien kanssa, jotta digitaalisen palveluohjauksen kehittämisestä tulisi kaikkien yhteinen tehtävä.



KOHTAAMINEN (ASIAKASKOKEMUS)

KOHTAAMISESSA ON KÄYTETTY DIGITAALISIA RATKAISUJA, JOTKA MAHDOLLISTAVAT MONIPUOLISEN VIESTINNÄN JA KOKONAISVALTAISEN TILANTEEN ARVIOINNIN, ERITYISESTI VAMMOJA JA TOIMINTARAJOITTEITA OMAAVIEN ASIAKKAIDEN KANSSA.

① ② ③ ④ ⑤

IHMISEN OMA TAHTO, TOIVEET JA NÄKEMYKSET ON OTETTU HUOMIOON DIGITAALISTEN RATKAISUJEN KÄYTTÄMISESSÄ TAI KÄYTTÄMÄTTÖMYDESSÄ.

① ② ③ ④ ⑤

IHMINEN ON SAANUT RIITTÄVÄSTI YMMÄRRETTÄVÄÄ TIETOA DIGITAALISTEN RATKAISUJEN KÄYTTÖSTÄ JA TIETOSUOJASTA SEKÄ TARVITTAVAA OHJAUSTA NIIDEN KÄYTTÄMISEKSI ERI TILANTEISSA

① ② ③ ④ ⑤

PALVELUOHJAUSTA SAA DIGITAALISESTI, HELPOSTI JA NOPEASTI SILLOIN, KUN SITÄ TARVITSEE, MYÖS VIRKA-AJAN ULKOPUOLELLA.

① ② ③ ④ ⑤

YHTEYSTIEDOT PALVELUIHIN LÖYTYVÄT HELPOSTI DIGITAALISESTI JA NIIHIN VOI OTTAA SÄHKÖISESTI HETI YHTEYTTÄ, ESIM. LOMAKKEEN AVULLA.

① ② ③ ④ ⑤

1=TOTEUTUI ERITTÄIN HUONOSTI, 2=TOTEUTUI HUONOSTI, 3=TOTEUTUI TYYDYTTÄVÄSTI,
4 = TOTEUTUI HYVIN JA 5 = TOTEUTUI ERITTÄIN HYVIN.



AMMATILLINEN OSAAMINEN (PALVELUN LAATU)

AMMATTILAINEN OSAA TOTEUTTAA DIGITAALISTA OHJAUSTA TARKOITUKSENMUKAISESTI ERI TILANTEISSA JA OSAA HYÖDYNTÄÄ ERILAISIA DIGITAALISIA RATKAISUJA.

① ② ③ ④ ⑤

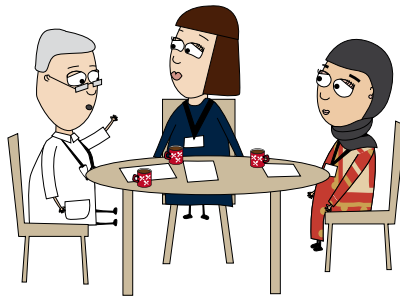
AMMATTILAISET PÄIVITTÄVÄT DIGIOSAAMISTAAN JA VARAAVAT RIITTÄVÄSTI AIKAA DIGITAALISTEN RATKAISUJEN KÄYTTÄMISEEN JA NIIDEN OPISKELUUN.

① ② ③ ④ ⑤

AMMATTILAISET VOIVAT HELPOSTI TEHDÄ TIETOTURVALLISIA DIGITAALISIA LÄHETTEITÄ JA PALVELUPYYNTÖJÄ TOISILLE AMMATTILAISILLE SEKÄ TOTEUTTAA MONIALAISTA YHTEISTYÖTÄ DIGITAALISESTI.

① ② ③ ④ ⑤

1=TOTEUTUI ERITTÄIN HUONOSTI, 2=TOTEUTUI HUONOSTI, 3=TOTEUTUI TYYDYTTÄVÄSTI,
4 = TOTEUTUI HYVIN JA 5 = TOTEUTUI ERITTÄIN HYVIN.



YHTEISTOIMINTA, RAKENTEET JA JOHTAMINEN (TEHOKKUUS)

KÄYTÖSSÄ OLEVAT JA SUOSITELTAVAT DIGITAALISET RATKAISUT, SOVELLUKSET JA VÄLINEET ON YHTENEVÄSTI MÄÄRITELTY.

① ② ③ ④ ⑤

DIGITAALISET RATKAISUT EDISTÄVÄT YHTEISTYÖTÄ JA TUKEVAT KOLLEGIAALISTA TUEN PYYTÄMISTÄ JA SAAMISTA AMMATTILAISTEN KESKEN.

① ② ③ ④ ⑤

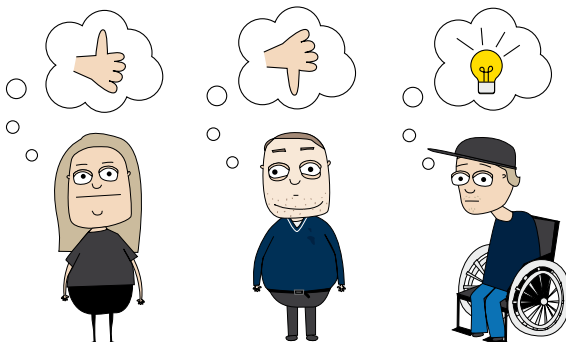
ERI TIETOJÄRJESTELMIEN YHTEENSOPIVUUDEN JA RAKENTEISEN/MÄÄRÄMUOTOISEN KIRJAAMISEN YHTENÄISET KÄYTÄNTEET OVAT VARMISTETTU

① ② ③ ④ ⑤

DIGITAALISTEN RATKAISUJEN TOIMINTAPERIAATTEISTA KESKUSTELLAAN AVOIMESTI YHDESSÄ JA KOKEILLAAN UUSIA DIGITAALISIA RATKAISUJA ERI TILANTEISSA.

① ② ③ ④ ⑤

1=TOTEUTUI ERITTÄIN HUONOSTI, 2=TOTEUTUI HUONOSTI, 3=TOTEUTUI TYDYTTÄVÄSTI,
4 = TOTEUTUI HYVIN JA 5 = TOTEUTUI ERITTÄIN HYVIN.



SEURANTA, ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN (VAIKUTTAVUUS)

TOIMINNAN KIRJAAMISEN, PALAUTEIDEN, KOKEMUSTEN JA VAIKUTUSTEN ARVIOINNIN SEKÄ SEURANNAN DIGITAALISET RATKAISUT ON MÄÄRITELTY.

① ② ③ ④ ⑤

DIGITAALISEN OHJAUksen EETTISET PERIAATTEET OVAT SAATAVILLA, TYÖNTEKIJÖILLÄ TIEDOSSA JA NIITÄ KÄYTETÄÄN.

① ② ③ ④ ⑤

DIGITAALISIA KEHITTÄMISTYÖN ALUSTOJA ON KÄYTÖSSÄ KANSALAISTEN KANSSA.

① ② ③ ④ ⑤

DIGITAALISET TIEDONKERUUMENETELMÄT OVAT YHTEISTOIMINNALLISIA JA TARKOITUKSEN MUKAISIA JA NIIDEN AVULLA SAATU TIETO OTETAAN HUOMIOON PALVELUIDEN KEHITTÄMISESSÄ.

① ② ③ ④ ⑤

1=TOTEUTUI ERITTÄIN HUONOSTI, 2=TOTEUTUI HUONOSTI, 3=TOTEUTUI TYYDYTTÄVÄSTI,
4 = TOTEUTUI HYVIN JA 5 = TOTEUTUI ERITTÄIN HYVIN.

ASIAKASLÄHTÖISEN DIGITAALISEN PALVELUOHJAUKSEN VIITEKEHYS

Asiakaslähtöisen digitaalisen palveluohjauksen viitekehys (ks. kuva 2) syntyi PAKU-hankkeen digitaalisen palveluohjauksen kehittäjäryhmissä (n=4), joissa oli läsnä sekä kehittäjäasiakkaita (n=15) että -työntekijöitä (n=30) kuten sosi-aalioyöstä, terveyskeskuksesta, Rikosseuraamuslaitokselta ja eri järjestöistä. Viitekehyyksen avauksessa on hyödynnetty Technological Pedagogical Content Knowledge (TPACK) -mallia (Mishra & Koehler 2006).



Kuva 2. Asiakaslähtöisen digitaalisen palveluohjauksen viitekehys (mukailtu: Mishra & Koehler 2006, 1025)

Asiakaslähtöisen digitaalisen viitekehyyksen herättämät keskeiset kysymykset voidaan tiivistää seuraavasti:

- 1 Mitä ja miten digitaalisia ratkaisuja voi käyttää eri asioiden yhteydessä (digi- ja sisältötieto)? Esimerkiksi hyödyntää

toimintakyvyn osa-alueiden mittaamisessa erilaisia toimintakykymittareita tai osallisuutta edistävissä työssä käyttää erilaisia digitaalisia kommentointi- ja palautealustoja.

- 2 Millä yksilöllisillä tavoilla ja missä tilanteissa digitaalisia ratkaisuja käytetään (digi- ja ohjaustieto)? Esimerkiksi palveluohjauksen eri tilanteissa erilaisten digitaalisten ratkaisujen käyttäminen kuten video-ohjeet tai anonyymi chat-keskustelu neuvontaa tukemaan tai tavoitetyöskentelyn digitaaliset ratkaisut voimavara- ja lähtöistä palveluohjaustyötettä vahvistamaan. Toimintakyvyn eri mittarit voivat taas soveltua intensiivisen palveluohjauksen suunnittelua ja seurantaan tukemaan.
- 3 Miten asiakas- ja potilastietojärjestelmät mahdollistavat asiakaslähtöisen digitaalisen palveluohjauksen toteutumisen? Esimerkiksi avoimien rajapintojen ja yhtenäisten rakenteiden sekä tietosisältöjen kehittäminen eri järjestelmien välillä sekä digitaalisten ratkaisujen integroiminen tietojärjestelmiin tai KANTA-palveluun kuten erilaisen mittaritiedon (esim. AVAIN-mittari) että palveluohjausta tukevan sisältötiedon (esim. Oma olo) ja ohjaustiedon (esim. Suuntima) sisällyttäminen eri tietojärjestelmiin.

SISÄLTÖ- JA OHJAUSTIETO

Sisältötieto kattaa sen substanssiosaamisen, mitä ammattilaisen tulee osata oman työnsä puitteissa, esimerkiksi palvelujärjestelmäosaaminen, tietoa toimintakyvystä tai osallisuudesta. Ohjaustiedolla käsitetään ammattilaisen ohjausosaaminen esimerkiksi eri menetelmistä kuten palveluohjauksellisesta työotteesta ja niiden hyödyntämisestä ohjaustyössä, mutta myös tietotaitoa toimia vuorovaikutteisessa empatiatyössä.

DIGITIETO

Kehittäjäryhmien ensimmäisillä tapaamiskerroilla kartoitettiin käytössä olevia digitaalisia ratkaisuja sosiaali- ja terveystieteissä sekä työllisyyden edistämisen palveluissa että kartoitettiin digitaalisen palveluohjauksen kehittämistarpeita. Kehittäjäryhmien kunnissa oli jo hyvin käytössä erilaiset sähköiset yhteydenpöytäomakkeet ja ajanvarausjärjestelmät, turvaposti, chat, video-

neuvottelu ja apua nappi -tyyliset ratkaisut, tai sitten nämä koettiin ensimmäisinä ajankohtaisina kehittämistarpeina. Kehittäjäryhmissä testailtiin myös uusia digitaalisia sovelluksia (esim. Suuntima-palvelu, AVAIN-mittari Virtuaalipalvelun kautta) ja arvioitiin niiden käytettävyyttä ja soveltuvuutta asiakastyöhön.


INNOSTAVA KOKEILU

Digitaalinen yhteydenottolomake Laukaan kunnan sosiaalipalveluihin – sähköisen asioinnin kehittäminen (kirjoittaja Taina Puupponen)

Digitaalinen yhteydenottolomake toteutettiin Taina Puupponen opiskeluihin liittyvänä kehittämistyönä Laukaan kunnan sosiaalipalveluihin. Usealta taholta oli tullut ilmi, että jonkinlaista sähköistä kanavaa esim. yhteydenottoihin ja palautteisiin kaivattaisiin sosiaalipalveluihin. Sosiaalipalveluissa ei ollut sillä hetkellä sähköistä asiointipalvelua kuntalaisille. Kaikilla kuntalaisilla ei ole mahdollisuutta asioida sosiaalipalveluissa aukioloajan tai puhelinaikojen puitteissa. Digitaalinen yhteydenotto tarjoaa ajasta ja paikasta riippumattoman mahdollisuuden olla yhteydessä sosiaalipalveluihin. Saattaa olla helpompikin pukea ajatuksensa ja huolensa sanoihin, kun on mahdollisuus käyttää palvelua, palvelujoista riippumatta ja omassa rauhassa.

Digitaalinen yhteydenottolomake julkaistiin kuntalaisten käytettäväksi Laukaan kunnan nettisivuilla 23.1.2019. Matalan kynnyksen palvelu kuntalaisille ja yhteistyökumppaneille Laukaan sosiaalipalveluissa eli digitaalinen yhteydenottolomake on ollut nyt käytössä kohta kaksi vuotta. Digitaalisella yhteydenottolomakkeella oli nyt aikansa ja paikkansa. Lomake on otettu hyvin vastaan ja se on koettu hyödylliseksi. Asiakaspalautetta kerättiin heti lomakkeen julkaistua ja palautteessa lomaketta kuvattiin hyväksi ja helpoksi sekä selkeäksi käyttää. Tämän palautteen ja hyvien kokemusten myötä lomake on juurtunut hyvin käytäntöön, ja mietinnässä on ollut jatkoa digitaalisten palveluiden kehittämiselle sosiaalipalveluissa esim. chat-palvelun avulla. Linkki digitaaliseen yhteydenottopyyntölomakkeeseen: <https://www.laukaa.fi/node/2294>

Digitaaliset ratkaisut jaoteltiin kahdeksaan eri teemaan niiden käyttötarkoituksen mukaan (ks. taulukko 1) ja jokaisen alle koottiin useita helposti käyttöön otettavia digitaalisia ratkaisuja palveluohjauksessa (yht. n=90). Digitaalisten palveluohjauksen teemat ovat merkitty symboleilla PAKU-hankkeen palveluohjauksen mallikuvauksiin tuoden esille digitaalisten ratkaisujen läsnäoloa eri mallien prosessissa ja käytännöissä. Digitaalisten ratkaisujen lista löytyy digitaalisessa muodossa²⁰, missä on myös koottu yhteen käyttäjien kommentteja erilaisten digitaalisten ratkaisujen käytettävyydestä ja soveltuvuudesta. Lisäksi keskeiset tietoturva-asiat digitaalisia ratkaisuja käytettäessä on otettu huomioon listassa. Ratkaisut poissulkevat listalta eri asiakastietojärjestelmät, kilpailutusta vaativat etävastaanottojärjestelmät ja digitaaliset ratkaisut.



TAULUKKO 1. Digitaalisen palveluohjauksen eri ratkaisujen teemojen avaus ja muutamia ratkaisuesimerkkejä ja käyttäjien kommentteja	
TEEMA	RATKAISUESIMERKKEJÄ
<p>1 YHTEYDENOTTO JA VIESTINTÄ </p> <p>A) Asiakas ottaa digitaalisesti yhteyttä palveluntarjoajaan varatakseen vastaanottoajan, kysyäkseen tietoa tai saadakseen ohjausta.</p> <p>B) Ammatilainen on digitaalisesti asiakkaaseen yhteydessä kysyäkseen hänen tilanteestaan ja tarjotakseen tietoa ja ohjausta. Ammatilainen on digitaalisesti yhteydessä kollegoihinsa tai muihin ammattilaisiin viestiäkseen työasioita, kysyäkseen itse ohjausta tai tukea työhönsä tai/ja välittääkseen eri (suojattuja) asiakirjoja.</p>	<p>Teams, Whatsapp, sähköinen, kalenteri, sähköiset lomakkeet, salattu sähköposti, Telegram, Wickr, Slack, Virtuaalinen sosiaali- ja terveystalvvelukeskus (Virtu), Whereby, Jitsi, Google meet</p> <p>Sähköinen kalenteri Fimlab: <i>"On huomattavasti helpompaa ja miellyttävämpää varata aika netistä rauhassa kuin palveluun soittamalla. Käytän aina tällaista mahdollisuutta ja käyttäisin mielelläni tätäkin palvelua."</i> (INK-tiimiläinen)</p> <p>Discord: <i>"Monipuolinen ja hyödyllinen chat-sovellus, jolla helppo pitää yhteyttä monimuotoisesti. Mahdollisuus luoda erillisiä teksti- ja äänipuhelukanavia vapaasti.."</i> (INK-tiimiläinen)</p>

²⁰ Digitaalisten ratkaisujen alusta: <https://urly.fi/1laM>

TAULUKKO 1. jatkuu

TEEMA	RATKAISUESIMERKKEJÄ
<p>2 ARVIOINTI, SUUNNITTELU JA SEURANTA</p>  <p>A) Ihminen/asiakas arvioi omaa terveyttään ja hyvinvointiaan eri digitaalisten itsearviointimittareiden ja arviointimenetelmien avulla itsenäisesti tai ammattilaisen ohjauksessa.</p> <p>B) Ammattilainen käyttää eri digitaalisia arvioinnin mittareita ja menetelmiä tukemaan asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen arviointia ja kohdennettujen palveluiden suunnittelua sekä toteuttaa asiakkaan tavoitteiden seurantaa eri mittaritietojen avulla.</p>	<p>Kykyviisari, Mielenterveystalon itsearviointityökalut, Päihdelinkin testit ja laskurit, TOIMIA-tietokannan eri mittarit, Oppimisen tuen keskuksen menetelmät</p> <p>Suuntima: <i>"Palvelua on helppo käyttää ja se etenee sujuvasti osiosta toiseen. Kysymysten määrä on sopivan napakka, mikä helpottaa täyttämistä – ei tarvitse rustailla miljoonaa sivua tekstiä."</i> (INK-tiimiläinen)</p> <p>Sovari: <i>"Sovari-kysymyksiä voidaan hyödyntää henkilökohtaisen palveluohjauksen tukena. Sovari tuottaa ryhmäkohtaista tietoa sosiaalisen vahvistumisen kokemuksista työpajalla ja etsivässä nuorisotyössä."</i> (Riitta Kinnunen, Valtakunnallinen Työpajayhdistys)</p>
<p>3 VERKOSTOMENETELMÄT</p>  <p>A) Asiakas osallistuu ohjaustapaamisella omien ratkaisujen etsimiseen (verkosto) menetelmien avulla ammattilaisen ohjaamana.</p> <p>B) Ammattilainen käyttää eri mallinnettuja dialogisia (verkosto) menetelmiä tukemaan ratkaisujen löytymistä asiakkaan tilanteeseen.</p>	<p>Läheisneuvonpito, Avoin moniammatillinen dialogi, Huolen vyöhykkeet, Saranamalli, Kuvastin, Huoliseula, Huolen tunnistamisen malli, tulevaisuuden muistelu, verkostokartta</p>

TAULUKKO 1. jatkuu

TEEMA	RATKAISUESIMERKKEJÄ
<p>4 ASIOINTI</p>  <p>A) Asiakas tunnistautuu digitaalisiin asiointipalveluihin vahvalla tunnistautumisella ja saa tarvittavaa omaan terveyteen, hyvinvointiin, etuuksiin ja palveluihin liittyvää tietoa sekä voi tarvittaessa viestiä viranomaisten kanssa digitaalisesti. B) Ammatilainen opastaa asiakasta käyttämään virallisia digitaalisia asiointipalveluita ja/tai virkansa/työtehtävänsä puitteissa tarjoaa digitaalista ohjausta asiointipalvelussa.</p>	<p>Omakanta, Omaolo, Hyvis, Suomi.fi, Kela, Te-palvelut</p>
<p>5 APUVÄLINEET</p>  <p>A) Ihminen käyttää eri digitaalisia apuvälineitä oman arjen, työn ja opintojen eri tehtävissä helpottamaan niistä suoriutumista tablettikoneen tai älypuhelimien avulla. B) Ammatilainen ohjaa asiakasta käyttämään digitaalisia apuvälineitä esim. muistamisen, lukemisen, kirjoittamisen ja toiminnanohjauksen tukena.</p>	<p>Puheohjaus, Screen Overlays, Text Fairy, Helppokäyttötoiminnot, Forest, Debt Payoff Planner</p> <p>Voice Aloud Reader, ääneenlukija: ”Näppärä sovellus, jolla saa robottiäänän lukemaan tekstitiedostoja ja nettisivustoja, jos ei itse ehdi tai pysty keskittymään puhelimen näyttöön...” (INK-tiimiläinen)</p> <p>”Speechy-sovellus on erittäin helppokäyttöinen. Se nappaa puheen jopa yllättävän hyvin eikä puheen tarvitse olla kirjakieltä.” (INK-tiimiläinen)</p>

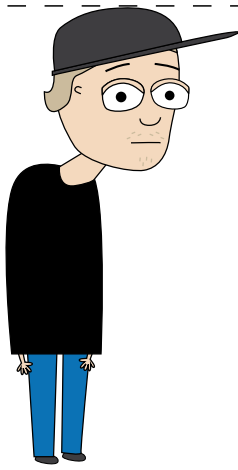
TAULUKKO 1. jatkuu

TEEMA	RATKAISUESIMERKKEJÄ
<p>6 TAVOITETYÖSKENTELY </p> <p>A) Asiakas tekee oman tavoitetyöskentelyn tukena erilaisia tehtäviä, testejä, merkintöjä digitaalisella alustalla, mitä voi halutessaan jakaa eri ammattilaisille nähtäville ja kommenteille.</p> <p>B) Ammattilainen suunnittelee erilaisia asiakkaan tavoitetyöskentelyä tukevia tehtäviä, testejä yms. digitaaliselle alustalle, mitä asiakas voi tehdä tapaamisten välillä. Ammattilainen saa asiakkaan tekemät merkinnät nähtäville tai/ja kommenteille.</p>	<p>Evernote, Näytön Paikka-nettipalvelu, Onenote, Flibgrid, Padlet, Flinga,</p> <p><i>”Todoist on mielestäni hyödyllinen etenkin silloin, kun on paljon eri tehtäviä käsillä ja niitä täytyy aikatauluttaa. Palveluun saa kaikki tehtävät ja niiden alatehtävät melko kätevästi esille. Tehdyt tehtävät voi ruksia pois. Sovellus helpotti pysymään kärryillä omistakin tehtävistä.”</i> (INK-tiimiläinen)</p> <p>Trello: <i>”Aika selkeältä vaikuttaa, ihmisiä pystyy kutsumaan mukaan tekemään listoja ja asioita, joita pitää hoitaa.”</i> (INK-tiimiläinen)</p>
<p>7 PALAUTTEEN ANTAMINEN & YHTEISKEHITTÄMINEN </p> <p>A) Asiakas jättää palautetta saamastaan palvelusta sekä osallistuu palveluiden yhteiskehittämiseen digitaalisesti.</p> <p>B) Ammattilainen kerää digitaalista palautetta antamastaan palvelusta asiakkailta ja muilta sidosryhmiltä sekä osallistaa heitä mukaan palveluiden yhteiskehittämiseen digitaalis-ten kehittämisalustojen kautta.</p>	<p>Flinga, Padlet, Mentimeter, Webropol, Google forms, Jotform, Thinglink</p> <p>Thinglink: <i>”... Tässä on ehdottomasti oma uutuusarvonsa ja eri medioiden yhdistäminen samalle alustalle sujuvoittaa ja nopeuttaa esimerkiksi esitelmän pitämistä...”</i> (INK-tiimiläinen)</p>
<p>8 TIEDOTTAMINEN & TILASTOTIETO </p> <p>A) Asiakas saa digitaalisesti tietoa eri tarjolla olevista palveluista ja mahdollisuuksista osallistua eri järjestettyyn toimintaan sekä tarkempia ohjeita eri palveluiden tai muiden etuuksien hyödyntämiselle.</p> <p>B) Ammattilainen mainostaa tarjoamiaan palveluita ja toimintaa organisaation ulkopuolelle digitaalisessa muodossa mm. videoiden, sosiaalisen median päivitysten, postereiden, blogien ja verkkosivujen avulla.</p>	<p>Screencast-O-Matic, Mailchimp, Canva, Adobe Spark, Blogger, Wordpress, Youtube, Twitter, Miro, Findata, Kelasto, Findikaattori, Tilastokeskus, Sotkanet</p>

TIETOJÄRJESTELMÄT PALVELUOHJAUSTA TUKEMAAN

Palveluohjauksen kehittäminen ei tapahdu erillään tietojärjestelmien kehittämisen kanssa. Tietojärjestelmän rooli on tukea ja mahdollistaa asiakaslähtöistä palvelua ja asiakaslähtöisten palvelukonseptien uudistamista. Ongelmana Suomessa on usein ollut se, että palveluja ja tietojärjestelmiä on kehitetty erillisillä foorumeilla. (Virtanen, Smedberg, Nykänen & Stenvall 2017, 55.) Erilliset tietojärjestelmät eivät tue vaan vaikeuttavat, suorastaan estävät yhteistyötä eri sektoreiden, organisaatioiden ja ammattilaisten välillä. Tietojärjestelmäongelmat kärjistyvät nimenomaan paljon erilaisia palveluja tarvitsevien asiakkaiden kohdalla. Sote-ammattilaisten mukaan ongelmia ovat muun muassa asiakassuunnitelman käytettävyys, käyttöoikeudet ja tiedon vaihto eri palveluntarjoajien välillä. (Hujala & Lamminmäki 2018, 26.) Tietojärjestelmien kehittämisessä laajemman palveluiden ja tuen ekosysteemin huomioiminen on keskeistä; kehittämisessä tulee olla mukana integroitavien sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä perus- ja erityistason palveluiden lisäksi myös integraatio muiden hallintokuntien, palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa (Niemelä 2020, 51).

Tämä eri tietojärjestelmistä johtuva tiedonkulun sekavuus tulee hyvin ilmi yhdessä PAKU-kehittäjäryhmässä koostetussa Jaskan (30-vuotias) palvelupolussa (ks. kuva 3). Jaska kohtaa omalla palvelupolullaan yhtäaikaista ainakin kuusi eri potilas- ja asiakastietojärjestelmää, mihin hänestä tietoja kerätään. Lisäksi hänen omalla vastuullansa on omatoimisesti asioida kolmessa eri omatoimipalvelussa, jonne kirjaudutaan vahvalla tunnistautumisella. Tämä ei Jaskalta onnistu omatoimisesti aiheuttaen polun alussa hankaluuksia. Lisäksi taulukossa kaksi on esillä eri kerätty lomaketieto asiakkaalta eri tahojen tietojärjestelmien ohella sekä nostetut palveluohjaushuomiot, joissa tiedonkulku hankaloittaa asiakaslähtöistä palveluohjausta. Huttulan (2019) kartoituksen pohjalta kuntouttavan työtoiminnan palvelupolulla Jyväskylässä palveluntuottajien edustajat mainitsivat yhdeksäntoista asiakastietoa tuottavaa lomaketta, joista yhdeksän oli sellaista, jotka asiakas tietävästi kohtasi varmasti palvelupolulla.



JASKA, 30 V.

- > TYÖTÖN
- > ASUU YKSIN MAASEUDULLA
- > EI AMMATILLISTA KOULUTUSTA
- > HYVIN VÄHÄN TYÖKOKEMUSTA
- > USEITA SAIRAUKSIA
- > EI KULKUNEUVOA, HUONOT KULKUYHTEYDET



TUEN TARPEEN
TUNNISTAMINEN
TERVEYSPALVELUISSA

(TYÖTTÖMIEN
TERVEYSTARKASTUS?)

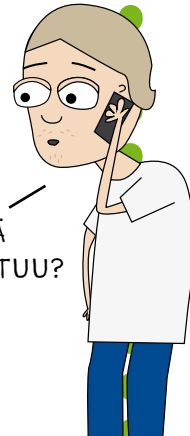


- >LIFECARE
- >MEDIATRI
- >PEGASOS



>OMAKANTA

PITTÄÄ
ILMOTTAUTUU?



- > ILMOITTAUTUNUT TE-TOIMISTOON AIKANAAN PUHELIMITSE
- > TE-TOIMISTON ASIAANTUNTIJA EI OLE TAVANNUT ASIAKASTA
- > EI OLE ONNISTUNUT TYÖLLISTYMÄÄN TE-TOIMISTON TARJOAMIN KEINAIN



>URA

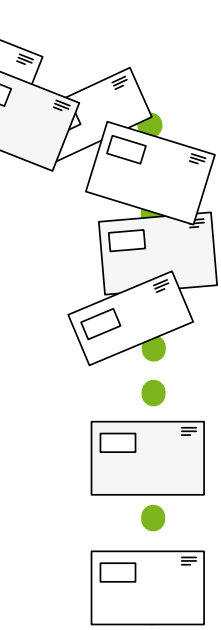


>TE-PALVELUT/
OMA ASIOINTI

EI ONNISTU PITÄMÄÄN
YLLÄ YHTEYTTÄ
TE-TOIMISTOON,
OHJAUS ETEENPÄIN
VIIVÄSTYY

- > MENETTÄÄ
TYÖMARKKINATUEN
JA JÄÄ KELAN
TOIMEENTULOTUEN
VARAAN, RÄSTILASKUJA
PALJON

Kuva 3. Jaskan palvelupolun eri tietojärjestelmät



PALVELUSSA:

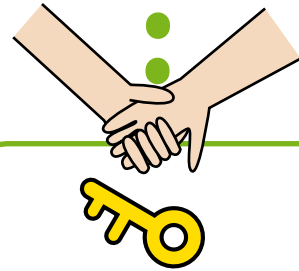
> SOSIAALITYÖNTEKIJÄ /
SOSIAALIOHJAAJA
KUTSUU JASKAN
KÄYMÄÄN JA KARTOITTA
KOKONAISTILANTEEN
(ASUMINEN, ARKI,
LÄHEISET, TOIMEENTULO,
TERVEYS, PÄIHTEET...)



>SOSIAALIEFFICA
>PROCONSONA



ASIAKASSUUNNITELMA
(SOSIAALIHUOLTOLAKI 39§)



SOSIAALITYÖNTEKIJÄ /
SOSIAALIOHJAAJA
(OMATYÖNTEKIJÄ)
KANSSAKULKIJANA

> VARAA JASKAN KANSSA
AJAT MUIHIN PALVELUIHIN
(TERVEYSPALVELUT,
TE-PALVELUT..) JA AUTTAA
ETUUKSIEN HAKEMISESSA

> JOS JASKA HALUAA,
ON MUKANA TAPAAMISISSA
MUIDEN TAHOJEN KANSSA

> POHTII JASKAN KANSSA
VAIHTOEHTOJA
JA TUTUSTUU
MAHDOLLISUUKSIIN



Kela

KELASTA OHJAUS
KUNNAN
SOSIAALITOIMEEN



>KELAN
ETUUSTIETO-
JÄRJESTELMÄ



>KELAN
ASIOINTI-
PALVELU



AMMATTILAISTEN KÄYTTÄMÄ
TIETOJÄRJESTELMÄ

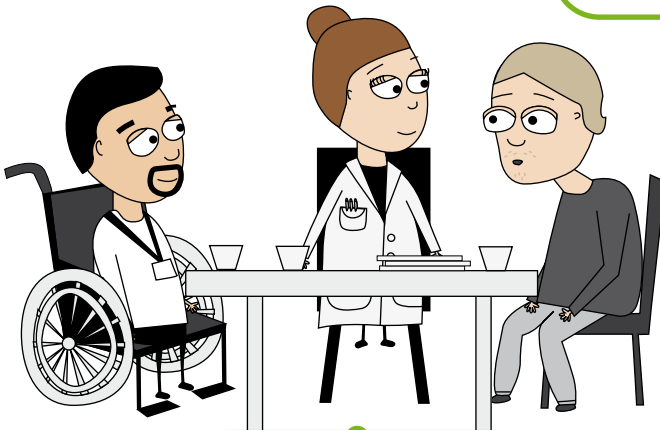


ASIAKKAAN KÄYTTÄMÄ
TIETOJÄRJESTELMÄ



JASKA, SOSTT
JA LÄÄKÄRI YHDESSÄ
TEKEVÄT SELVITYSTEN
POHJALTA
JATKOSUUNNITELMAN

- > TARKOITUKSEN-
MUKAINEN ETUUS
- > TARKOITUKSENMUKAISET
JA OIKEA-AIKAISET PALVELUT



TERVEYDENTILAN
SELVITYS JA
TYÖKYVYN ARVIOINTI



TE-TOIMISTO,
KUNTA, KELA,
(TERVEYS-
PALVELUT)



MONIALAINEN
TYÖLLISTYMIS-
SUUNNITELMA



- >TYPPI
- >URA
- >SOSIAALIEFFICA
- >PROCONSONA



AMMATTILAISTEN KÄYTTÄMÄ
TIETOJÄRJESTELMÄ



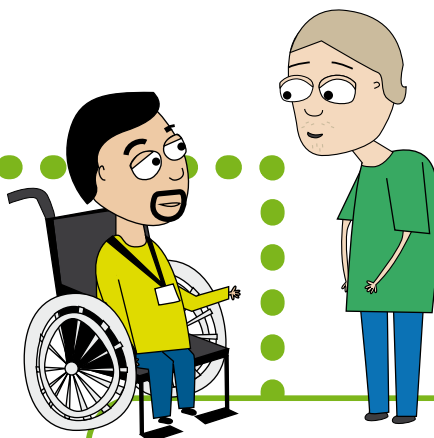
ASIAKKAAN KÄYTTÄMÄ
TIETOJÄRJESTELMÄ

VERTAISTUKI,
NEUTRAALI
PAIKKA



YHTEYS JA
SÄÄNNÖLLISET
KONTAKTIT
OMATYÖNTEKIJÄÄN
SÄILYVÄT

- > KOKONAISVASTUU
- > KANNUSTUS
- > TULEVAISUUDEN
SUUNNITTELU
(KUNTOUTUS?)



PALVELUPOLUN
PÄÄSSÄ:

- > VOIMAVARAT OVAT
KASVANEET JA
JASKA JAKSAA JA
ON KIINNOSTUNUT
HOITAMAAN ASIOITAAAN
- > JASKALLA ON OMA
SUUNNITELMA
TULEVAISUUTTAAN
AJATELLEN
- > AMMATILLINEN
SUUNTA ON SELKIYTYNUT



KUNTOUTTAVA
TYÖTOIMINTA



- > WILMA
- > VAT
- > PARTY
- > FOREAMMATTI-PALVELU
- > HAKOSALO ASIAKAS



TAULUKKO 2. Jaskan palvelupolun eri tietojärjestelmät ja lomakkeet sekä palveluohjaukseen liittyviä huomioita (mukailtu Huttula 2019)

TAHO	TIETO-JÄRJESTELMÄT	LOMAKKEET	PALVELUOHJAUSHUOMIOT
Terveys-huolto	Potilastieto-järjestelmät: LifeCare, Mediatri ja Pegasos	<p>Lähtötilanne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sairaslomatodistus • muut eri lausunnot • hoitosuunnitelmat <p>Terveystilan selvitys ja työkyvyn arviointi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointi (ml. esim. psykologin, päihdehoitajan, sosiaalityöntekijän, fysio- ja toimintaterapeuttien arviot ja lausunnot) • hakemukseen liittyvät lausuntolomakkeet (esim. kuntoutus- tai hoitosuunnitelma, A- tai B-lausunto) 	<ul style="list-style-type: none"> • Jos olisi ohjautunut työttömien terveystarkastukseen lähtötilanteessa, olisi siellä täytetty esitietolomake ja aloitettu mahdolliset lisätutkimukset ja -selvitykset. • Terveystilan selvitys ja työkyvyn arviointi tehdään asiakaskertomustekstinä potilastietojärjestelmään. • Ammattilaisilla käytössä erilaisia testejä ja standardimittareita suositusten tai/ja Kelan standardien mukaisesti. • Sosiaalihoajaat ja -työntekijät, jotka toimivat terveysasemilla, kirjaavat terveydenhuollon potilastietojärjestelmiin.
Vahvan kirjautumisen oma asiointi	Omakanta		<ul style="list-style-type: none"> • Omien terveystietojen ja reseptien näkeminen, reseptien uusiminen. • Palveluohjauksen tarve Omakanta-palvelun käytössä.

TAULUKKO 2. jatkuu

TAHO	TIETO-JÄRJESTELMÄT	LOMAKKEET	PALVELUOHJAUSHUOMIOT
TE-palvelut	URA-asiakastietojärjestelmä, (ForeAmmatti-palvelu)	<ul style="list-style-type: none"> • ilmoittautuminen työnhakijaksi • palvelutarvearviointi • Työllistymissuunnitelma/monialainen työllistymissuunnitelma/ aktivointisuunnitelma 	<ul style="list-style-type: none"> • Terveystietojen toimittamisessa TE-palveluille palveluohjauksen tarve. • Palvelutarpeen arviointia ei tehty TE-palveluissa suoraan, vaan sosiaalityöntekijän asiointiavun tukemana. • Kelalta asiakkaiden työmarkkinatuen kertymätiedot URAan; oma ikkuna URAssa viestintään Kelan kanssa. Kela ei näe kaikkia URAn kirjauksia. • Jos asiakas olisi mennyt työttömien terveystarkastukseen, tulisi TE-palveluille välittää heidän antama palautelomake.
Vahvan kirjautumisen oma asiointi	TE-palveluiden oma asiointi	<ul style="list-style-type: none"> • ilmoittautuminen työnhakijaksi 	<ul style="list-style-type: none"> • Palveluohjauksen tarve oma asiointi -palvelun käytössä.
Kansaneläkelaitos (KELA)	Kelan etuustietojärjestelmä	<ul style="list-style-type: none"> • työttömyysajan ilmoitus • kuntoutuksen työtoiminnan läsnä- ja poissaoloilmoitukset 	<ul style="list-style-type: none"> • Kela lähettää postilla kuntalaisten työmarkkinatuen kuntaosuudesta tietoa (300/1000 pvä) sosiaalityöhön tai työllisyyspalveluille.
Vahvan kirjautumisen oma asiointi	Kelan asiointipalvelu	<ul style="list-style-type: none"> • toimeentulotukihakemus 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakas suosii asioimista toimistolla kasvokkain. • Palveluohjauksen tarve Kelan asiointipalvelun käytössä, tarvittavien liitteiden keräämisessä hakemukseen => Kelasta ilmoitus kunnan sosiaalityöhön.

TAULUKKO 2. jatkuu			
TAHO	TIETO-JÄRJESTELMÄT	LOMAKKEET	PALVELUOHJAUSHUOMIOT
Sosiaalihuolto (aikuis-sosiaalityö)	Sosiaalieffica, Proconsona	<ul style="list-style-type: none"> • palvelutarpeen arviointi (omatyöntekijä, erityisen tuen tarpeen arviointi) • asiakassuunnitelma • päätös täydentävästä toimeentulotuesta (esim. bussikorttia varten) • päätös kotiin annettavasta palvelusta (sosiaalinen kuntoutus) • verkostokartta • Kykyviisari • Päihdelinkin testit (esim. audit) • Marak-työmalli 	<ul style="list-style-type: none"> • Toimintakyvyn ja terveydentilan arviointi asiakkaan kertoman ja työntekijän kartoituksen varassa, sillä yhteyttä eri tietojärjestelmiin ei ole tässä vaiheessa. • Terveystietoja voidaan asiakkaan luvalla pyytää terveydenhuollosta ja erikoissairaanhoidosta.
Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TE-palvelu, Kela ja kunta)	TYPPI, URA, Sosiaalieffica, Proconsona	<ul style="list-style-type: none"> • monialainen työllistymissuunnitelma • sopimus kuntouttavasta työtoiminnasta (työllisyyspalvelut tai sosiaalitoimi) • päätös kuntouttavasta työtoiminnasta (sosiaalipalvelu) • tilannekarttoitus-lomake 	<ul style="list-style-type: none"> • TYPPIä käytetään viestinnässä ja asioiden sopimisessa välineenä TE-palveluiden, Kelan ja kunnan toimijoiden välillä. • Työkyvynarviointitieto terveydenhuollon potilastietojärjestelmiin; TYPPIin vain se tieto, mikä vaikuttaa työkykyyn ja työllistymiseen. • Työllisyyspalveluiden työkykykoordinaattoreilla ei automaattisesti pääsyä terveydenhuollon tietojärjestelmiin. • Jos asiakas ohjautuu kuntoutukseen, lisäksi mukana kuntoutuksen eri asiakastietojärjestelmät. • Tapauskohtaisesti ja sattumanvaraisesti eri standardimittareiden käyttö arvioinnin ja seurannan tukena. • TYPPIin tieto ei ole yhtenevää TE-toimiston URAn kanssa eli esim. eri lausunnot ei siirry automaattisesti TYPPIin, vaan asiakkaan tulee osata ne tuoda esille suunnitelman teossa. • Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmissä käsitellään kuntouttavan työtoiminnan päätökset ja matkakorvaukset.

TAULUKKO 2. jatkuu			
TAHO	TIETO-JÄRJESTELMÄT	LOMAKKEET	PALVELUOHJAUSHUOMIOT
Kuntouttava työtoiminta	WILMA, VAT, Party-järjestelmä, ForeAmmatti-palvelu, Hakosalo Asiakas -asiakastieto-järjestelmä	<ul style="list-style-type: none"> kuntouttava työtoimintasopimus (tilaajan kanssa) Alkuhaastattelu-lomake väliarviointi loppuyhteenveto asiakaspalautteet eri standardimittarit ja muut työ- ja toimintakykyä kartoittavat lomakkeet ja haastattelut 	<ul style="list-style-type: none"> Eri lomakkeiden tekeminen ja kirjaamiskäytänteet riippuvat sopimusehdoista tilaajan (työllisyyspalvelut tai sosiaalitoimi) kanssa. Käytänteet vaihtelevat tilannekohtaisesti ja tarpeiden mukaan. Kuntouttavan työtoiminnan toteuttajat eivät näe TYPPI-tietoja. Asiakkaan omalla vastuulla, mitä kertoo suunnitelman lisäksi; korostuu monialaisen yhteistyön toimivuus. Käytössä eri mittareita tilannekohtaisesti tai prosessin mukaisesti esim. AUDIT, BDI21, KOMO, Kykyviisari. Työvalmentajat merkitsevät päivittäiset/viikoittaiset havainnot asiakkaan osallistumisesta työtoimintaan esim. työmaapäiväkirjaan (VAT). Tuottajat lähettävät Kelalle kahden viikon välein asiakkaiden läsnä- ja poissaolopäivät.

Valtakunnallisten tietojärjestelmäpalveluiden (Kanta-palvelut) tavoitteena on asiakastietojen saatavuuden ja käytettävyyden parantaminen. Kanta-palveluiden pitkäjänteinen kehittämistyö edellyttää muutoksia itse tietojärjestelmiin, käytäntöihin tiedonhallinnassa, mutta myös palvelutuotannon organisoinnissa ja asiakastyön prosesseissa (Lehmuskoski, Suhonen, Häkälä, Taina & Ailio 2020, 6). Tavoitteena on myös se, että tietojärjestelmien antamaa dataa hyödynnettäisiin enemmän asiakaslähtöisten palveluiden ja palveluprosessien suunnittelussa, organisoinnissa, resursoinnissa ja arvioinnissa (Niemelä & Kivipelto 2019, 18–19). Lisäksi tietojärjestelmien automatisoitu monialaisia palveluja tarvitsevien tunnistaminen erilaisten käyntikoosteiden ja muistutusten (vrt. Duodecimien päätöksentuki- ja terveyshyötyarviopalvelut) avulla tukisi tuen ja palveluiden nopeampaa järjestämistä. Haasteena tässä kehittämistyössä ovat moninaiset lainsäädännölliset ja tietosuojan ja -turvan liittyvät esteet (Hietapakka, Tiirinki & Sinervo

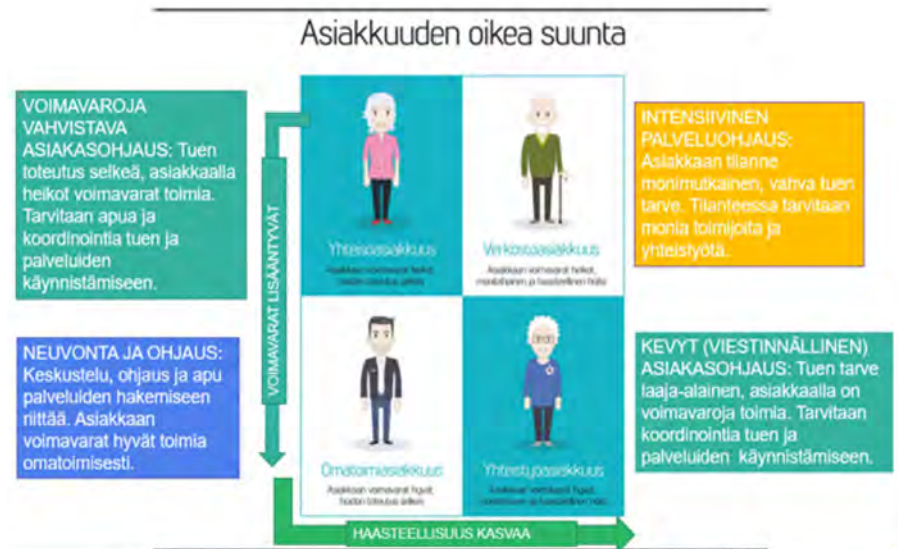
2020, 55–56), mutta myös eettiset pohdinnat siitä, kuinka keskitettyä tiedonkeräämisen ja jakamisen tulee olla asiakaslähtöisen palveluohjauksen toteuttamiseksi ja toteutumiseksi.

SUUNTIMA-YHTEISTYÖLLÄ ERI ASIAKKUUDET ESILLE

Yhtenä tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksen toimintamallina asiakkuuksien segmentointiin on esitelty Suuntima-palvelua (Laaja-alainen sosiaali- ja terveyskeskus n.d.), joka tarjoaa työvälineen myös monialaisia palveluja tarvitsevien asiakkaiden tunnistamiseksi. Asiakkuussegmentointi mahdollistaa sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden toiminnan ja yhteistyön sujuvoittamisen sekä resurssien paremman kohdentamisen niihin asiakkaisiin, joilla on moninainen ja suurin palvelutarve (Hietapakka, Tiirinki & Sinervo 2020, 41).

Suuntima on kehitetty Kurkiaura-hankkeessa (2011–2015) ja palvelun on tuottanut Hämeenmaan Sydänpiiri ja sitä ylläpitää Pirkanmaan sairaanhoitopiirin (PSHP) Perusterveydenhuollon yksikkö (Suunta Suuntimasta ja kohti arjessa pärjäämistä. n.d.). SUUNTIMA-asiakkuussegmentoinnin työväline on tällä hetkellä käytössä terveydenhuollon palveluissa ja sen käyttöä on myös tutkittu diabetespotilaiden kanssa (Riihimies, Kosunen & Koskela 2020). Niemelä ja Kivipelto (2019, 11) nostavat esille asiakkuussegmentoinnin (palvelukategorian) hyötyjä, missä huomio kiinnittyy asiakkuuksiin, mikä helpottaa asiakkaiden palvelutarpeiden tunnistamista ja niiden mukaisten asiakasvirtojen rakentamista, organisoimista ja resursoimista kullekin ryhmälle. Asiakkuussegmentoinnissa keskeistä on ottaa huomioon, että ihmisten tarpeet vaihtelevat ja ne liikkuvat eri kategorioiden välillä. (Niemelä & Kivipelto 2019, 11.)

Suuntimaa käyttävät asiakas ja ammattilainen yhdessä; asiakas arvioi omia voimavarojaan ja ammattilainen arvioi tilanteen vaikeutta tai monimutkaisuutta. Suuntima-palvelun tulos kuvaa eri asiakkuuksiin (omatoimi-, yhteistyö-, yhteisö- ja verkostoasiakkuus, ks. kuva 4) pohjautuvia ehdotuksia hoidon, tuen ja palveluiden järjestämisestä ja tukikeinoista. Tuloksena saadaan asiakkuuspolku, johon sisältyy hoidon ja palvelujen järjestämiseen liittyviä asioita (kuten asiakkuuden kuvaus, tavoite, hoidon ja palvelujen koordinaattori, ajanvaraus, yhteydenpitokeinot, vastaanottovaihtoehdot ja polkuun sisältyvät tyypilliset palvelut). Suuntima-palvelun tulokset eivät vaikuta itse palveluun tai hoitoon, mutta sen kautta saa tietoa asiakkaan palveluohjauksen tueksi eri vaihtoehtoista ja työskentelyn painopisteistä. Suuntima-palvelua käytetään tarpeen mukaan uudelleen tilanteen muuttuessa. (Kuusisto & Ruokolainen 2020a; Kuusisto & Ruokolainen 2020b.)



Kuva 4. Suuntima-palvelun eri asiakkuudet palveluohjauksen eri tasoihin peilattuna

Yhteistyössä PSHPn Perusterveydenhuollon yksikön kanssa PAKU-hankkeen digitaalisen palveluohjauksen kehittäjäryhmissä ja yhteiskehittämispajoissa tutustuttiin Suuntima-palvelun²¹ sisältöön ja kehitettiin asiakkuuspolkuja sosiaalihuollon ja palveluohjauksen näkökulmasta (ks. kuva 4). Lisäksi PAKU-hankkeen asiantuntijat ovat olleet mukana Suuntima-palvelun sosiaalihuollon ammattilaisten kysymysten kehittämisessä, mikä edistää Suuntima-palvelun jalkautumista myös sosiaalihuollon palveluihin (digitaalista) palveluohjausta tukemaan.

Niemelä ja Kivipelto (2019, 11) kuvasivat omatoimipalveluiden olevan sellaisiin tilanteisiin, joissa henkilöllä on omia voimavaroja ja toimivia verkostoja sekä selkeä palvelutarve. PAKU-hankkeen kehittämistyössä omatoimiasiakkuuteen liitettiin palveluohjauksen neuvonnan ja ohjauksen taso, missä nähtiin keskustelun, ohjauksen ja avun palveluiden hakemiseen olevan riittävää. Omatoimiasiakkuuden ollessa kyseessä ajateltiin, että työntekijä ei ole veloitettu ottamaan yhteyttä asiakkaaseen ja asiakas huolehtii aikojen varaamisesta omatoimisesti. Omatoimiasiakkuudessa henkilö toki voi saada läheiseltä tai muulta henkilöltä tukea asioiden eteenpäin viemiseksi, esimerkiksi häpeän tunteen voittamiseksi avun vastaanottamisessa. Omatoimiasiakkuudenkin osalta peräänkuulutettiin mahdollisuutta myös paperiseen yhteydenottoon

²¹ Suuntima-palvelu: <https://www.suuntima.com>

ja matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspisteet (aikuisten ohjaamo) nähtiin myös tärkeinä palvelumuotoina heille.

Yhteistyöpalveluiden katsottiin taasen olevan sellaisiin tilanteisiin, joissa asiakkaalla on omia voimavaroja ja toimivia verkostoja sekä moniammatillinen tai/ja monitoimijainen palvelutarve (Niemelä & Kivipelto 2019, 11). Yhteistyöasiakkuuden arvioitiin tarvitsevan kevyttä ja viestinnällistä palvelu- ja asiakasohjausta, jossa tarvitaan koordinoitua tuen ja palveluiden käynnistämiseen. Ammatillaisen tukena työssä nähtiin olevan erilaiset tarkat kohdennetut kysymykset (esim. standardimittarit, eri menetelmät) ja tärkeänä koettiin, että ammatillaiset tunnistavat sen, että asiakas on ymmärtänyt annetun (ohjaus) tiedon. Asiakkaan kyvykkyys ja omatoimisuus ovat tässä asiakkuudessa esillä vahvemmin kuin seuraavassa yhteisöasiakkuudessa. Ammatillaisen keskeinen tehtävä onkin tunnistaa asiakkaan kyvyt ja voimavarat tehdä asioita omatoimisesti ja ammatillaisen roolina on seurata asioiden edistymistä sekä arvioida tuen tarvetta. Yhteistyöasiakkuudessa nähtiin korostuvan erilainen kumppanuus ja keskustelu sekä neuvonta.

Yhteisöpalvelujen katsotaan vastaavan sellaisiin tilanteisiin, joissa asiakkaalla on rajalliset voimavarat ja vähäiset verkostot sekä suhteellisen selkeä palvelutarve että arjen tuen tarve (Niemelä & Kivipelto 2019, 11). Yhteisöasiakkuuden arvioitiin vaativan voimavaroja vahvistavaa asiakasohjausta, jossa tarvitaan ammatillaisen tukea ja apua palveluiden käynnistämiseen. Tässä asiakkuudessa palveluiden ja hoidon koordinaattori ei ole lakivelvoitteinen, joten koordinaattori neuvottelee aina moniammatillisissa neuvotteluissa eri palveluiden rajapinnoilla. Esimerkiksi Työllisyyspalveluiden sosiaaliohjaajat tai työpajatoiminnan yksilövalmentajat voivat toimia tuen ja palveluiden koordinaattorina tässä asiakkuudessa. Yhteisöasiakkuuden nähtiin vievän enemmän aikaa oma työntekijältä (koordinaattorilta) ja vaativan myös asiakasta olemaan enemmän tekemisissä oma työntekijänsä kanssa.

Verkostopalveluiden arvioidaan olevan sellaisiin tilanteisiin, joissa asiakkaalla on rajalliset voimavarat ja vähäiset verkostot sekä moniammatillinen ja monitoimijainen palvelutarve, jossa tarvitaan sekä yhteistyö- että yhteisöpalveluita (Niemelä ja Kivipelto 2019, 11). Intensiivinen palveluohjaus nähtiin selvästi liittyvän verkostoasiakkuuteen, jossa tarvitaan monia eri toimijoita ja monenlaisia yhteistyötä. Tässä asiakkuudessa haluttiin korostaa palveluverkoston yhteistyötä ja kumppanuutta. Verkostoasiakkuudessa usein erilaisia palveluja sovitetaan asiakkaan toimintajaksoon ja erityisen tuen (ks. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 46 §) nähtiin liittyvän tämän asiakkuuden piiriin.

INNOSTAVA KOKEILU (Hyryläinen 2020)

Keuruun uudessa terveysaseman vastaanoton toimintamallissa ammattilaisten tiimit ovat jaettu asiakkuuksien palveluohjauksen tarpeen mukaisesti. Asiakkaat, jotka ovat omatoimimisia, tarvitsevat enemmänkin ohjausta ja neuvontaa, kun taas paljon palveluita käyttävillä asiakkailla on usein moniammatillisen hoitotiimin sekä erityisen tuen tarve. Palveluohjaus nähdään matalan kynnyksen neuvontana ja ohjauksena sekä tukena kaikenikäisille. Erityisen palvelun tarpeessa olevien asiakkaiden osalta palveluohjaus on tukemista heidän selviytymisessä elämäntilanteessaan eteenpäin. Terveysaseman palveluohjauksen on tarkoitus olla lyhytkestoista noin 1–3 kerran tapaamisista koostuvaa, missä asiakkaita ohjataan tarpeiden mukaisiin palveluihin, joissa alkaa varsinainen asiakkuus ja suunnitelmallinen hoito ja/tai tuki.

Terveysaseman palveluohjaajan työssä tarkoitus on tukea ja ohjata asiakasta toimimaan mahdollisimman itsenäisesti eli ei tehdä asioita asiakkaiden puolesta eikä myöskään toimita asiakkaan omahoitajana. Palveluohjaaja kartoittaa yhdessä paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden kanssa kokonaistilannetta ja tarpeenmukaista palveluverkkoa sekä kokoaa yhteen tiedot asiakkaalle kuuluvista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista ja muusta sosiaaliturvasta. Palveluohjaajan tehtävänä on myös neuvoa ja ohjata asiakasta palvelujen käytössä sekä tehdä yhteistyötä asiakkaan ja moniammatillisen verkoston kanssa.

Uusi toimintamalli on tuonut positiivisia vaikutuksia ja kokemuksia terveysaseman vastaanoton työhön mm. yhteisten tiimitilojen vuoksi hoitajat ja lääkärit ovat helposti löydettävissä, konsultaatiot ovat nopeita, yhteistyö on tiivistynyt sekä tiedon kulku palveluohjaajalle erilaisista käytänteistä ja asioista on parantunut. Tiimit ovat myös sitoutuneet uudella tavalla asiakkuuksien hoitamiseen.

TIETOTURVA JA -SUOJA DIGITAALISESSA PALVELUOHJAUKSESSA

Kun puhutaan digitaalisten palveluiden hyödyntämisestä ja tietojen käsittelystä digitaalisilla alustoilla on tietoturvan ja -suojan merkitystä lähes mahdotonta liioitella. Sote-alalla tietoturvan tehtävä on mahdollistaa oikea ja luotettava tieto oikeaan aikaan oikeille henkilöille (Seppälä 2019). Vaikka suurimmassa osassa esitellyistä digitaalisista ratkaisuista (sovelluksista) ei käsitellä suoranaisesti asiakas- tai henkilötietoja, niin on näidenkin palveluiden kohdalla kuitenkin hyvä olla äärimmäisen tarkka omasta tietosuojasta ja -turvasta. Sekä asiantuntijan että asiakkaan tai potilaan tulisi aina olla tietoinen siitä, minkälaisella alustalla verkossa vuorovaikutetaan eri tilanteissa. Asiantuntija voi olla esim. yhden iltapäivän ajan tavattavissa nuorten suosimassa Discord-palvelussa tai hänen kanssaan voi keskustella kunnan sivuilla sijaitsevan vahvan tunnistautumisen takana olevan keskustelusovelluksen kautta. Näissä tapauksissa keskustelun luonteen ja sisältöjen täytyy olla hyvin erilaiset. Alustan mukaan määräytyy se, onko kyseessä yleinen neuvonta vai asiakkaan henkilökohtainen palvelu.

Eri alustoilla on äärimmäisen tärkeää olla asiakkaalle selkeä ohjeistus siitä, että millä tasolla keskustelua käydään, koska valitettavasti tietosuojan ja -turvaan vaikuttavat tekijät ovat asiakkaille usein vieraita. PAKU-hankkeen aikana tuli esille myös ennakkotapauksia, joissa esim. kunnan yleiseen chattiin oli asiakkaan toimesta liitetty henkilötunnuksia. Tällöin asiantuntijan rooli korostuu asiakkaan ohjauksessa ja tietojen oikeanlaisessa käsittelyssä. Tätä asiantuntijuutta vaaditaan myös silloin, jos tarvitsee esimerkiksi jakaa dokumentti kollegalle, käydä tarkempaa keskustelua asiakkaan kanssa tai perehtyä asiakkaan tarkempiin tietoihin.

On tärkeää myös muistaa asiakkaan oikeudet eri tilanteissa. Asiakas- tai hoitosuhteen alkaessa asiakkaalle on kerrottava, mihin hänen antamiaan tietoja käytetään, mistä muualta häntä koskevia tietoja hankitaan, mihin ne tallennetaan ja kenelle ja millä ehdoin tietoja luovutetaan. Asiakkaalla tai potilaalla on myös aina oikeus tutustua hänestä tallennettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. (Asiakas- ja potilastietojen salassapito n.d.) Tämä toimii käytännössä esimerkiksi Omakanta-palvelussa, jossa asiakas voi antaa suostumuksen tai kieltää omien tietojensa näkymisen. Asiakas voi myös tarkistaa, missä terveydenhuollon yksiköissä hänen tietojaan on katsottu.

Viisi vinkkiä oman tietoturvan ja -suojaan parantamiseen:

- 1 Älä käytä samaa salasanaa useammassa palvelussa ja noudata laadukkaan salasanan kriteereitä.
- 2 Käytä kaksivaiheista tunnistautumista niissä palveluissa, joissa se on mahdollista.
- 3 Varmuuskopioi tiedostosi pilvipalveluun tai ulkoiselle kovalevyille.
- 4 Tunnista huijarit maltilla ja maalaisjärjellä. Jos et ole varma esimerkiksi sähköpostin lähettäjistä tai sisällöstä, niin suhtaudu siihen varoen.
- 5 Pidä ohjelmistot ja järjestelmät päivitettyinä. Iso osa päivityksistä korjaa aiempien versioiden pieniä haavoittuvuuksia.

LINKKIVINKIT SOTE-ALAN TIETOTURVAAN JA -SUOJAAN

- Tiedonhallinnan ohjaus (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos): <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus>
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ATK-päivät: <https://tapahtumat.fcg.fi/atkpaivat>
- Sosiaali- ja terveysministeriö: Asiakas- ja potilastietojen salassapito: <https://stm.fi/asiakastietojen-potilastietojen-salassapito>
- Sosiaali- ja terveydenhuollon hankintojen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset (Liikenne- ja viestintävirasto, Kyberturvallisuuskeskus): <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ajankohtaista/ohjeet-ja-oppaat/sosiaali-ja-terveydenhuollon-hankintojen-tietoturva-ja>
- Tietosuoja turvaa oikeutesi henkilötietoja käsiteltäessä (Tietosuojavaltuutetun toimisto): <https://tietosuoja.fi/tietosuoja>
- Näin suojaudut tietomurroilta (Liikenne- ja viestintävirasto, Kyberturvallisuuskeskus): <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ajankohtaista/ohjeet-ja-oppaat/nain-suojaudut-tietomurroilta>
- Näin pidät huolta tietoturvasta kotona ja työpaikalla (Liikenne- ja viestintävirasto, Kyberturvallisuuskeskus): <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ajankohtaista/ohjeet-ja-oppaat/nain-pidat-huolta-tietoturvasta-kotona-ja-tyopaikalla>

TUTUSTU JA SEURAA:

- Pelastakaa Lapset ry:n Digisosaalityön verkkokurssi: <https://www.pelastakaaalapset.fi/digisosaalityo/digisosaalityon-verkkokurssi/>
- Mediakasvatusseuran opas tasapainoiseen digiarkeen herättelee pohtimaan omaa median käyttöä ja sen vaikutuksia omaan ja läheisten hyvinvointiin sekä antaa vinkkejä tasapainoiseen digiarkeen: <https://mediakasvatus.fi/materiaali/opas-tasapainoiseen-digiarkeen/>
- Facebookissa aktiivinen eSosaalityö-ryhmä: <https://www.facebook.com/groups/eSosaalityo/>
- Sotedigigin eri kehittämistyö esim. Omaolo, Päivystysapu 116117: <https://digifinland.fi/>
- Ahonen, O., Id-Korhonen, A., Juvonen, S., Koivisto, J., Kuosa, P., Pekkarinen, V., Pöyry-Lassila, P., Rintala, T., Ruotsalainen, A., Sihvo, P. & Viljanen J. 2020. Vahvista SoteDigi- osaamistasi 24/7!. Laurea-ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-799-587-0>.
- Hanki tekoäly-ystävä: <https://replika.ai/>
- Suunnannäyttäjät-kilpailun voittanut Aspa-säätien STEA-rahoitteinen Digi haltuun! -hanke (2017–2020) keskittyi asumispalveluiden piirissä olevien eri tavoin vammaisten henkilöiden, mielenterveys- ja päihdekuntoutujien sekä pitkäaikaissairaiden yhdenvertaisuuden edistämiseen digitalisoituvassa yhteiskunnassa: <https://www.suomidigi.fi/tiedotteet/2020/05/vuoden-2020-suunnannayttajaksi-digi-haltuun-hanke>
- Lähteenmäki, J., Niemelä, M., Hammar, T., Alastalo, H., Noro, A., Pylsy, A., Arajärvi, M., Forsius, P., Pulli, K., & Anttila, H. (2020). Kotona asumista tukeva teknologia - kansallinen toimintamalli ja tietojärjestelmät (KATI-malli). VTT Technical Research Centre of Finland. VTT Technology, No. 373 <https://doi.org/10.32040/2242-122X.2020.T373>
- Digi- ja väestötietoviraston JUDO-hankkeen työryhmän tekemä Digiturvallinen elämä -pelissä valmennetaan työelämässä tarvittavia digiturvataitoja ja opastetaan kuvitteellisen Tyrskylän kunnan työntekijöitä arkipäivissä tilanteissa ja tiloissa. Peli on ladattavissa sekä iPhoneille että androidille: <https://apps.apple.com/fi/app/digiturvallinen-el%C3%A4m%C3%A4/id1514065267?l=fi>; <https://play.google.com/store/apps/details?id=fi.dvv.digiturvaelama>

LÄHTEET

Asiakas- ja potilastietojen salassapito. N.d. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 19.11.2020. <https://stm.fi/asiakastietojen-potilastietojen-salassapito>.

Bronfenbrenner, U. 1979. The Ecology of Human Development. Experiments by nature and design. London: Harvard University Press.

Hietapakka, L., Tiirinki, H. & Sinervo, T. 2020. Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali- ja terveystieteissä Suomessa. Julkaisussa Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys- ja työvoimapoluissa. Toim. J., Koivisto & H. Tiirinki. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:38. Viitattu 12.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-908-0>.

Hujala, A. & Lammintakanen, J. 2018. Paljon sotepalveluja tarvitsevat ihmiset keskiöön. Julkaisu 12. Helsinki: Kunnallissalan kehittämissäätiö. Viitattu 14.10.2020. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2018/01/paljon-sote-palveluja-tarvitsevat-ihmiset-keskioon.pdf>.

Huttula, K. 2019. Työelämän ulkopuolella olevien monialainen palvelupolku ja -ohjaus. Tutkiva kehittämistyö Jyväskylän kuntouttavan työtoiminnan monialaisesta yhteistyöstä. Opinnäytetyö, AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysala, kuntoutuksen ohjauksen tutkinto-ohjelma. Viitattu 14.10.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019121927609>.

Hyyryläinen, S. 2020. Palveluohjaus Keuruun uusi vastaanoton toimintamalli. Keski-Suomen seututerveyskeskus. Esitys Paku-hankkeen koulutuksellisessa työpajassa 7.10.2020. Viitattu 16.10.2020. http://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2020/10/Palveluohjaaja_KEURUUN-UUSI-MALLI.pdf.

Kuusisto, L. & Ruokolainen, A. 2020a. Suuntima-esitys. PAKU-hanke 7.5.2020. Pirkanmaan sairaanhoitopiirin (PSHP) Perusterveydenhuollon yksikkö. Julkaisematon lähde.

Kuusisto, L. & Ruokolainen, A. 2020b. Suuntima ja asiakkuuspolut-esitys. 20.8.2020. Pirkanmaan sairaanhoitopiirin (PSHP) Perusterveydenhuollon yksikkö. Julkaisematon lähde.

Laaja-alainen sosiaali- ja terveystieteiden keskus. N.d. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 14.10.2020. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus/toimivia-toimintamalleja-hankkeiden-tueksi/laaja-alainen-sosiaali-ja-terveyskeskus>.

Lehmuskoski, A., Suhonen, M., Häkälä, N., Taina, J. & Ailio, E. 2020. Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 14.10.2020. https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/JULSOSK?preview=/61058878/61072127/Kanta-palvelujen%20k%C3%A4sikirja%20sosiaalihuollon%20toimijoille%20v1_01.pdf.

Megatrendit. N.d. Sitra. Viitattu 13.10.2020. <https://www.sitra.fi/aiheet/megatrendit/>.

Mishra, P. & Koehler, M. 2006. Technological Pedagogical Content Knowledge: A Framework for Teacher Knowledge. *Teachers College Record*, 108, 6, 1017–1054. Technological Pedagogical Content Knowledge: A Framework for Teacher Knowledge. Viitattu 13.10.2020. http://one2oneheights.pbworks.com/f/MISHRA_PUNYA.pdf.

Niemelä, J. 2020. Palveluohjaava sote-järjestelmä vai palveluohjaus – vai molemmat? *Diakonia-ammattikorkeakoulu. Diak Puheenvuoro* 32. Viitattu 12.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-371-1>.

Niemelä, J. & Kivipelto, M. 2019. Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli tulevaisuuden sotekeskusten lähtökohdaksi. *Työpäperi* 37/2019. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 12.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-426-4>.

Närhi, K. 2015. Ekososiaalinen viitekehys sosiaalityössä. *Janus*, 23, 3, 322–328. Viitattu 14.10.2020. <file:///C:/Users/k5000785/Downloads/53002-Artikkelin%20teksti-49359-1-10-20151013.pdf>.

Riihimies, R., Kosunen, E. & Koskela, T. 2020. Web-Based Patient Segmentation in Finnish Primary Care: Protocol for Clinical Validation of the Navigator Service in Patients With Diabetes. *JMIR Res Protoc*, 9, 11. Viitattu 12.11.2020. <https://www.researchprotocols.org/2020/11/e20570>.

Seppälä, J. 2019. Sosiaali- ja terveydenhuollon hankintojen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset. Liikenne- ja viestintävirasto, Kyberturvallisuuskeskus. Viitattu 17.11.2020. <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ajankohtaista/ohjeet-ja-opaat/sosiaali-ja-terveydenhuollon-hankintojen-tietoturva-ja>.

Shaping Europe's digital future. 2020. Digital technologies – actions in response to coronavirus pandemic. European Commission. Viitattu 13.10.2020. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/content/digital-technologies-actions-response-coronavirus-pandemic>.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 14.10.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>.

Standards for Technology in Social Work Practice. 2017. National Association of Social Workers, Association of Social Work Boards, Council on Social Work Education, Clinical Social Work Association. Viitattu 13.10.2020. https://www.socialworkers.org/includes/newincludes/homepage/PRA-BRO-33617.TechStandards_FINAL_POSTING.pdf.

Suunta Suuntimasta ja kohti arjessa pärjäämistä. N.d. TAYS. Viitattu 14.10.2020. <https://www.tays.fi/fi-FI/Ohjeet/Hoitoketjut/Suuntima>.

Talentia. 2017. Arki, arvot ja etiikka -sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Viitattu 11.10.2020. <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>.

Virtanen, P., Smedberg, J., Nykänen, P. & Stenvall, J. 2017. Palvelu- ja asiakastietojärjestelmien integraation vaikutukset sosiaali- ja terveystaloudissa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 14.10.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-328-6>.

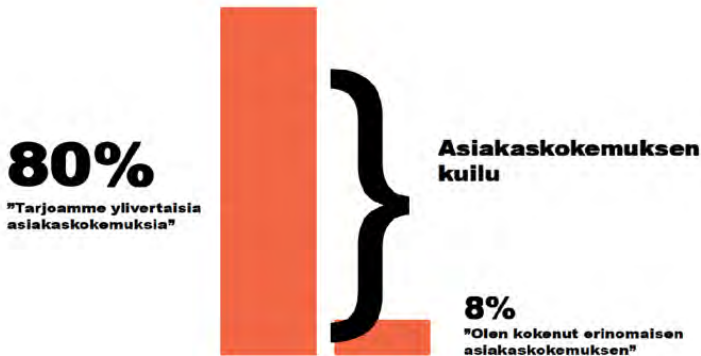
ASIAKSLÄHTÖISEN PALVELUOHJAUKSEN LAATUKRITEERIT – MIKSI NIITÄ TARVITAAN?

Anne Koivisto

Elämme palveluissa asiakkaan aikakautta, mikä tarkoittaa asiakkaan ja hänen tarpeidensa asettamista etusijalle. Kohtaamisen ja asiakaskokemuksen merkitys ovat korostuneet. Lisäksi on oivallettu, että positiivista asiakaskokemusta ei synny ilman positiivista työntekijäkokemusta. Menestyminen tällä aikakaudella vaatii paljon työyksiköiltä, organisaatioilta ja johtamiselta. Onnistumistekijöitä ovat asiakas- ja työntekijätarpeiden tunnistaminen, ennakointi ja toiminnan ketterä uudistaminen. (Harmoinen, Salminen, Sirviö & Vuolas n.d.; Koivisto 2019.)

Jotta palvelun laatua voidaan parantaa, on ymmärrettävä laadun merkitys asiakkaille sekä miten sitä voidaan omalla toiminnalla edistää. Asiakkaan laatukokemuksen syntyminen on moniulotteinen prosessi. Vuorovaikutustilanteet ja niiden onnistuminen ovat laadun kokemisen kannalta merkittäviä, sillä asiakkaan laatukokemuksen syntymiseen vaikuttavat vahvasti asiakaspalvelijan käyttäytyminen sekä tapa ilmaista ja hoitaa asioita. (Grönroos 2001.) Hakaniemen artikkelissa (Keski-suomalainen 25.8.2020) dosentti Päivi Hietanen käsittelee hyvien vuorovaikutustaitojen merkitystä lääkärin ammattitaitovaatimuksena. Hietanen toteaa, että lääkäreistä tehdyt valitukset eivät enää niinkään koske hoitovirheitä, vaan yhä useammin huonoa kohtaamista. Hietasen mukaan asiakaskokemuksen merkitystä ei pidä vähätellä. Tunteiden vaikutusta hoitosuhteessa on tutkittu ja todettu, että hyvä ja toimiva hoitosuhde jopa edistää paranemista.

Tiivistetysti palvelun laatu voidaan todeta hyväksi, kun odotukset laadusta ja kokemus laadusta kohtaavat (Grönroos 1998). Palvelun odotetun ja koetun laadun välillä voi olla joko positiivinen tai negatiivinen kuilu. Asiakaskokemuksen kuilun kehittäminen edellyttää asiakaskokemusten tutkimista ja ongelmakohtiin puuttumista (ks. kuva 1). (Grönroos 2001.)



Kuva 1. Asiakaskokemuksen kuilu (Allen, Reichhed, Hamilton & Markey 2005)

Sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalveluissa asiakkuus ja asiakaslähtöisyys ilmevät muuttuvina ja ainutlaatuisina tilanteina, joihin vaikuttavat asiakkaiden erilaiset tarpeet sekä palvelujärjestelmän rakenteet. Asiakkaalle laatukokemus voi muodostua asiakkaana ja kuluttajana palvelussa, oikeuksina lakisääteisiin palveluihin tai kokemuksena asiakaslähtöisestä toiminnasta. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011.) PAKU-hankkeen aineistoissa merkittäviksi tekijöiksi palveluohjauksen laatukokemuksen kannalta nousivat kunnioitus, kohtaaminen, vuorovaikutus, empatia sekä oikea ja ymmärrettävä tieto. Vaikka hankkeen kehittäjäryhmissä on korostettu erityisesti palveluohjausta tekevän ammattilaisen soveltuvuutta tehtävään pätevyyttä enemmän, ei laadukasta palveluohjausta voida toteuttaa ilman lainsäädännön ja palvelujärjestelmän tuntemista sekä kykyä soveltaa niitä ohjauksessa. Liitteeseen kaksi on koottuna joitakin esimerkkejä ohjaukseen ja neuvontaan kytkeytyvistä laeista ja säädöksistä, mutta esimerkiksi sosiaalialan työtä on laskettu koskettavan yli sata erillislakia (Ollikainen 2020). Kaikkien lakien syvällistä tuntemista ei palveluohjauksessa toki voida edellyttää, mutta lainsäädäntöön ja palvelujärjestelmään liittyvät vaikutusmekanismit on tunnettava, jotta voidaan turvata asiakkaalle oikea tieto oikeaan aikaan.

PAKU-hankkeessa palveluohjausta kehitettiin paljon tukea tarvitsevien työikäisten ja heidän läheistensä näkökulmasta. Kun ihminen on haavoittuvassa elämäntilanteessa, palvelujen raja-aidat voivat aiheuttaa epäselvyyttä ja kohtaamattomuuden kokemuksia. Palvelujen kokonaisuutta on vaikea hahmottaa. Tämä kokemus oli vahva myös PAKU-hankkeen osallistujien keskuu-

nessa. Työntekijälle oma rooli voi olla epäselvä ja asiakkaan kokonaistilanteen hahmottaminen vaikeaa. Hankkeen kehittäjäryhmissä nostettiin esiin useita esimerkkejä, joissa toimitaan enemmän organisaation kuin asiakkaan ehdoilla sekä tehdään päällekkäistä ja moninkertaista työtä eri sektoreilla. (Vrt. Nukarinen & Suominen 2017.) Palveluohjauksessa on tärkeää voida toimia hallinnonrajoja ylittäen niin, että monialaisen työn pohjana säilyvät asiakkaan omat ajatukset, päämäärät ja suunnitelmat, joita täydennetään eri ammattilaisten osaamisella.

Asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatuksiteerit on tarkoitettu:

- edistämään yhdenvertaisuuden ja asiakaslähtöisyyden toteutumista paljon tukea tarvitsevien työkäisten palveluohjauksessa
- määrittämään, mitä hyvältä ja asiakaslähtöiseltä palveluohjaukselta voi odottaa
- tekemään näkyväksi palveluohjauksen roolia tuloksellisten ja vaikuttavien palvelupolkujen rakentajana
- pohjaksi palveluohjauksen laadun mittaamiselle, osoittamiselle ja kehittämiseksi.

Laatuksiteereihin perehtymistä suositellaan:

- palveluohjauksen asiakkaille ja heidän läheisilleen
- kaikille ammattilaisille, jotka toimivat paljon tukea tarvitsevien työkäisten kanssa
- järjestöjen, yhdistysten ja vapaaehtoistyön toimijoille sekä kokemusasiantuntijoille
- sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalveluita tuottaville yrityksille
- esi- ja vastuuhenkilöille
- organisaatioiden johtamisesta ja päätöksenteosta vastaaville viranhaltijoille ja luottamushenkilöille.

ASIAKASLÄHTÖISYYS PALVELUOHJAUKSESSA

Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveysalalla on ihmisarvoa ja vastavuoroisuutta kunnioittava arvopohja, jossa tavoitteena on yhteisymmärryksen rakentuminen sekä palvelujen järjestäminen asiakkaan tarpeen mukaan. Asiakaslähtöisyyteen liittyy myös se, että palveluntarjoajat ovat tietoisia asiakkaiden tarpeista ja käyttävät tätä tietoa kehittämistyöhön (*asiakasymmärrys*). Saadakseen pal-

veluja asiakkailta tulee olla tietoa olemassa olevista palveluista ja palveluntuottajista (*palveluymmärrys*). (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011.) Palveluymmärrystä ei voi syntyä, jos tietoa palveluista ja niiden sisällöistä ei ole esteettömästi saatavilla.

PAKU-hankkeessa kysyttiin asiakkailta, mitä asiakaslähtöisyys palveluohjauksessa tarkoittaa. Asiakaslähtöisyys nimettiin yhdeksi palveluohjauksen arvoksi ja eettistä toimintaa ohjaavaksi periaatteeksi työpajoissa, joihin osallistui yhteensä 90 työkäistä työtöntä tai työelämän ulkopuolella olevaa henkilöä Keski-Suomesta.

ASIAKASLÄHTÖISYYS PALVELUOHJAUKSESSA ON

- **Asiakkaan mielipiteen kuuntelemista ja arvostamista**, rohkaisua ja kannustamista. Se on yksilöllisten tilanteiden huomioimista ja ymmärtämistä. Se on asiakkaaseen luottamista, hänen asiaansa keskittymistä ja perehtymistä. Asiakaslähtöisyys ei keskity diagnooseihin, ei syyllistä eikä tuomitse.
- **Asiakkaan eduksi toimimista**. Asiakaslähtöisyys on asiakkaan oikeuksista tiedottamista ja palveluun pääsyn varmistamista. Asiakaslähtöisyyttä on, että kerrotaan, miten asia etenee. Asiakaslähtöisyyttä ei ole pois lähettäminen. Asiakaslähtöisyys on päätösten perustelemista ja ammattilaisten yhteistyötä asiakkaan eduksi. Taloudelliset säästöt eivät saa vaikuttaa laatuun ja asiakaslähtöisyyteen.
- **Itsemääräämisoikeuden kunnioittamista**. Asiakaslähtöisyys on vapautta hoitaa omia asioita omalla tavallaan.
- **Yhteistä kieltä**. Asiakaslähtöisyys on ymmärrettävää ja arkikielistä ohjausta ja neuvontaa.

Asiakkaan asema ja oikeus osallisuuteen tulee nähdä monitasoisena. Asiakkaan tulee voida olla osallinen oman palvelupolkunsa rakentajana ja palveluprosessin omistajana, mutta myös kehittäjänä ja vaikuttajana. PAKU-hankkeessa asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatukriteerien sisällöt on koottu kaikkien kehittäjäryhmien tuotoksista. Varsinaiseen laatukriteerien yhteiskehittämiseen keskittyi kaksi asiantuntijaryhmää.

PALVELUOHJAUKSEN ARVOT, EETTISET PERIAATTEET JA AMMATTIEETTINEN TOIMINTA

Palveluohjaus on laaja-alaista ihmissuhdetyötä, johon lainsäädännöstä ei aina ole löydettävissä suoria vastauksia. Ammatillista toimintaa ja valintoja ohjaa ammattietiikka, joka on tapa edistää hyvän elämän toteutumista. Ammattieettinen toiminta edellyttää ihmisoikeuksien sisäistämistä ja eettisten ristiriitojen ymmärtämistä. Sekä ihmisoikeudet että etiikka korostavat asiakkaan ja ammattilaisen välistä vuoropuhelua, joka perustuu ihmisen itsemääräämisoikeuden ja perusoikeuksien kunnioittamiseen. (Salminen 2010; Talentia 2017.)

Eettinen toiminta kytkeytyy arvoihin ja niiden toteuttamiseen käytännössä. Ihmisillä on erilaisia arvoja, jonka vuoksi ammattilaiset joutuvat työssään ja päätöksenteossaan kohtaamaan myös eettisiä ristiriitoja. Eettiseen toimintaan liittyvät kysymykset asiakkaan ja ammattilaisen oikeuksista, velvollisuuksista sekä niihin liittyvistä vastuista, joihin sisältyvät käsitykset moraalista ja oikeudenmukaisuuden toteutumisesta. Lisäksi ammattilaisen toimintaa ohjaavat lainsäädäntö sekä organisaatioiden toimintasäännöt. Sama lainsäädäntö velvoittaa asiakasta toimimaan oikein. Asiakkaiden tarpeiden, lainsäädännön vaatimusten ja oman osaamisen yhteensovittaminen ei ole aina helppo tehtävä. Ammattilaisena on oleellista kysyä, kohtelemmeko ihmistä kumppanina yhteisin tavoittein vai välineenä toteuttaa organisaation tavoitteita. Kyse on siis myös vallankäytöstä eri tasoilla; päätöksenteossa asiakastyössä, johtamisessa sekä politiikassa. (Salminen 2010; Talentia 2017.)

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE tarkastelee ammattieettistä toimintaa sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisuudessa julkaisussaan ”Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta” (2011). ETENE:n suositusten tarkoituksena on auttaa arvioimaan sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnan eettistä tasoa eri näkökulmista. Yksi näistä on työyhteisöjen ja esihenkilöiden rooli yhteisöjen eettisen toimintakulttuurin kehityksessä. Jokaisen työyhteisön tulisi seurata ja arvioida oman yhteisönsä toimintaa sekä asiakkaiden ja työtoverien kohtelua. (ETENE 2011.) Yhteisön arvoista ja eettisen toiminnan toteutumisesta on hyvä käydä säännöllisesti avointa ja yhteistä keskustelua, jolloin eettisen toiminnan toteutuminen varmistetaan myös henkilöstön vaihtuessa.

Eri ammattialojen toimintaa ohjaavia eettisiä periaatteita on useita. PAKU-hankkeessa koottiin yhteen eri ammattialojen eettisiä periaatteita ja kehittäjäryhmissä palveluohjaukseen liitettyjä arvoja paljon tukea tarvitsevien työntekijöiden näkökulmasta. Syksyn 2019 aikana näitä käsiteltiin työpajoissa, joihin osallistui 90 työtöntä tai työelämän ulkopuolella olevaa henkilöä. He sanoittivat

omien kokemustensa pohjalta palveluohjauksen arvot ja eettiset periaatteet (ks. kuva 2). Nämä periaatteet koskettavat jokaista, joka kohtaa apua tarvitsevia ihmisiä ja ohjaa heitä tuen piiriin.

Palveluohjauksen arvot ja eettiset periaatteet

Yhdenvertaisuus

- on samanarvoista kohtelua kaikille
- on suvaitsevaisuutta ja kulttuuristen erojen ymmärtämistä
- on syrjinnän ja ennako-oletusten torjumista
- on oikeutta tulla kuulluksi
- on palvelujen tasapuolista saavutettavuutta
- on oikean ja ymmärrettävän tiedon saamista
- on mahdollisuutta tehdä valintoja

Kunnioitus

- on ihmisarvon ja ihmisen kunnioittamista ikään, toimintakykyyn, taustaan tai asemaan katsomatta
- on asiallista ja inhimillistä kohtelua
- on vastavuoroisuutta, yhteen hiileen puhaltamista ja toimivaa yhteistyötä
- on todellisen tilanteen ymmärtämistä ja realistisia odotuksia
- on ammatillista vuorovaikutusta

Luottamus

- on vastavuoroisuutta asiakassuhteessa; salliva, rohkaiseva ja luottamusta herättävä ilmapiiri sekä lupausten pitäminen molemmiin puoliin
- on salassapitovelvollisuuden kunnioittamista
- on asiaan keskittymistä ja perehtymistä
- on vastuun antamista ja asiakkaaseen luottamista
- on sopimuksista kiinnittämistä ja muutoksista tiedottamista

Empatia

- on toimivan palveluohjauksen edellytys
- on kuulluksi ja kohdatuksi tulemistä ihmisenä sekä aitoa myötätuntoa
- on läsnäoloa sekä turhautumisen ymmärtämistä ja kykyä kohdata erilaisia tunteita
- on arvon antamista elämäkokemuksille
- on muuttuvien elämäntilanteiden ja tarpeiden huomioimista sekä niiden mukaan toimimista
- on molemminpuolista käytöstapojen huomioimista ja noudattamista

Palvelupolut kuntoon (PAKU) -hanke

Kuva 2. Palveluohjauksen arvot ja eettiset periaatteet

LAATU JA LAADUNHALLINTA

Laatua ovat ne piirteet ja ominaisuudet, joilla palvelujärjestelmä, organisaatio, tuote, palvelu tai prosessi täyttää sille asetetut vaatimukset ja odotukset. Laatu on hyvää, kun asiakas saa oikeaa palvelua, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa. Palveluissa hyvä laatu tarkoittaa parhaan käytettävissä olevan tiedon tai näytön pohjalta tarjottavaa, hyvinvointia tuottavaa palvelua ja riskien minimointia. Laadukas toiminta tuottaa laadukasta palvelua siihen kohdistettujen vaatimusten, odotusten ja käytettävissä olevien resurssien asettamissa rajoissa. (Pekurinen, Räikkönen & Leinonen 2020.)

Laadunhallinta on sitä, miten työtä toteutetaan mahdollisimman hyvin sekä yhteisesti sovituin menetelmin ja tavoittein. Laadunhallinta on toiminnan laatutavoitteisiin pyrkimistä johtamista, suunnittelua ja arviointia parantamalla. (Laatu 2020; Pitkänen & Snicker 2020.)

Julkisten palveluiden tavoitetila -projektissa (2018) asiakaslähtöisten julkisten palveluiden tavoitetilaa sekä laadun toteutumisen hyötyjä asiakkaille ja palveluita järjestäville tahoille on kuvattu alla olevassa kuvassa kolme.

Laadulliset hyödyt

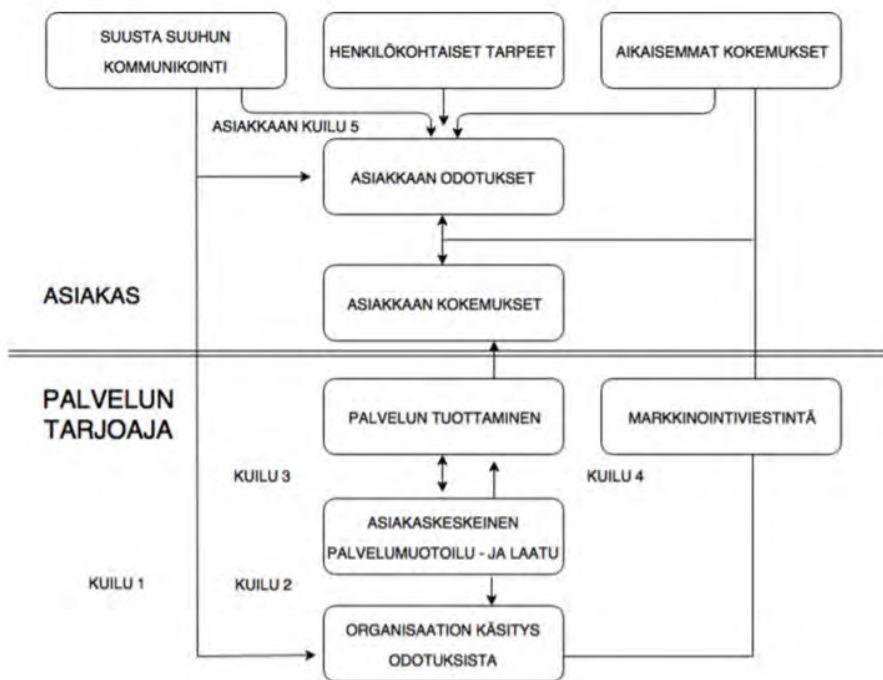


Kuva 3. Julkisten palveluiden tavoitetila, laadulliset hyödyt (Gofore 2018)

Toiminnan laadun toteutumisen arviointia ja mittaamista tarvitaan, jotta palvelutarpeisiin pystytään vastaamaan oikealla tavalla ja oikeaan aikaan, saadaan painopistettä ennaltaehkäisevään ja ennakoivaan toimintaan korjaavan toimin-

nan sijaan sekä vahvistetaan tiedon avulla johtamista. Samalla saadaan vahvistettua resurssitehokasta ja kustannustietoista toimintaa. Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatukokemus tuotetaan arjen työssä ja työyksiköiden toiminnassa, mutta sitä ei synny ilman hyvää johtamista ja ohjausta. Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) ovat kuvanneet johtamisen roolia palvelun laatukuilumallilla (ks. kuva 4). Mallissa kuvataan viisi kuilua, joihin vaikuttaminen ja toimintatapoihin reagoiminen on johdon tehtävä palvelun laadun takaamiseksi.

- Kuilu 1: Johdolla ei ole ymmärrystä asiakaskunnasta ja asiakastarpeista.
- Kuilu 2: Asiakkaiden tarpeet on ymmärretty, mutta yhtenäiset toimintatavat, ohjeet ja laatuvaatimukset puuttuvat.
- Kuilu 3: Ohjeet ovat selkeästi määriteltäviä, mutta niitä ei noudateta.
- Kuilu 4: Palvelu ei vastaa annettua palvelulupausa.
- Kuilu 5: Asiakkaan kokemus palvelun laadusta ei vastaa hänen odotuksiaan.



Kuva 4. Laatukuilumalli (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1985)

Palveluohjaus on eri toimijoita yhdistävää työtä ihmisen eduksi. Tämä on yksi palveluohjauksen laatukriteereistä. Sen toteutuminen edellyttää laatu-kuilujen tutkimista, paitsi työyksiköiden ja organisaatioiden sisällä, myös eri toimijoiden ja johtajien välisessä yhteistyössä. Johtajien välistä yhteistyötä on viime vuosina tutkittu enemmän ja asiakaslähtöisten palvelujen yhteyteen on liitetty integroivan eli yhteensovittavan johtamisen käsite (Hujala, Laulainen, Taskinen, Aunola & Martikainen 2020). Palveluohjaus on monialaista ja koordinoivastuuta sisältävää työtä, jossa yhteistyön ja tiedonkulun toimivuus sekä joustavuus ovat avaintekijöitä. Siksi on tärkeää seurata ja arvioida myös eri toimijoiden välisen yhteistyön laatua ja kehittämistarpeita. Tähän tarvitaan sekä organisaatioiden sisäisiä, että organisaatioiden välisiä rajoja ylittävää johtamista ja johtajien keskinäistä yhteistyötä. Tätä kutsutaan yhteensovittavaksi johtamiseksi. (Määttä, Harkko & Kalm-Akubardia 2019.)

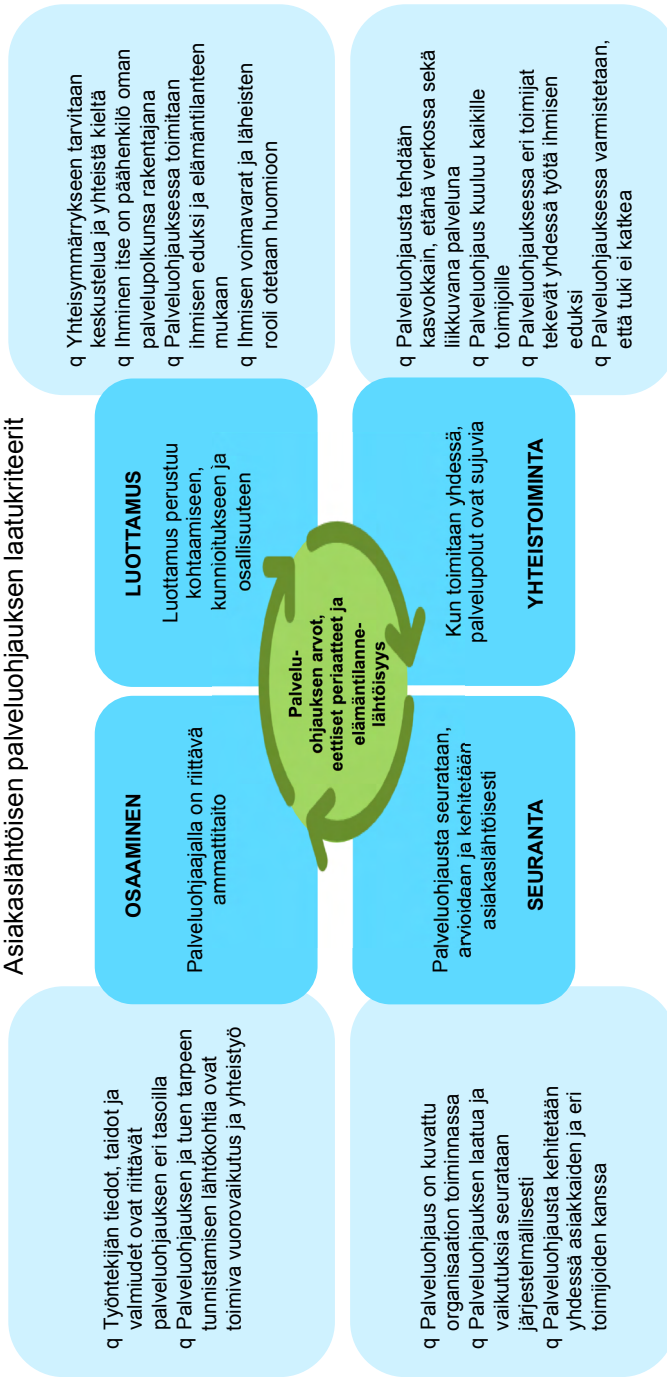
ASIAKSLÄHTÖISEN PALVELUOHJAUKSEN LAATUKRITEERIT

PAKU-hankkeessa asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatutekijät ovat tiivistyneet neljään pääteemaan, jotka on esitetty kuvassa viisi tummansinisissä laatikoissa. Asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatukriteerit selkoversiona löytyvät koko julkaisun sivuilta 267–288. Pääteemat on avattu laatukriteereiksi, jotka ovat kuvassa vaaleansinisissä laatikoissa. Kaikilla ohjauksen tasoilla palveluohjauksen lähtökohtana ovat palveluohjauksen arvot, eettiset periaatteet sekä muuttuvat elämäntilanteet huomioon ottava työote.

Asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatukriteerit avataan tämän artikkelin liitteenä olevissa taulukoissa yksi ja kaksi. Laatukriteerien toteutumista voidaan arvioida ja seurata näihin taulukoihin kirjattujen väittämien ja arviointiasteikon avulla (ks. liite 1). Laatukriteerien pohjalta voidaan laatia esim. Webropol- ja muita kyselyitä asiakkaille, työntekijöille, johdolle sekä yhteistyökumppaneille. Arviointien tuloksista keskustellaan organisaatiossa ja työyhteisössä sekä tehdään yhdessä esityksiä siitä, miten laatutekijöissä havaittuja puutteita korjataan ja muutosta seurataan. Taulukot toimivat työkaluna omana verkkojulkaisunaan, josta ne voi myös tulostaa²². Lisäksi asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatukriteereitä on tiivistetty huoneentauluiksi, jotka voi pitää esillä muistuttamassa hyvän palveluohjauksen toteutumisen edellytyksistä (ks. kuvat 6 ja 7).

²² Pakun materiaalipankki: <https://www.jamk.fi/fi/Tutkimus-ja-kehitys/projektit/paku/materiaalipankki/>

Asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatukriteerit



Mukailltu: Sosiaalityön tulevaisuuden tietokartan teemat-kuvio

10

Anne Koviisto

Kuva 5. Asiakaslähtöiset palveluohjauksen laatukriteerit

Asiakslähtöisen palveluohjauksen

7 ASKELTA



- 1** Kuunnellaan ja arvostetaan asiakkaan ajatuksia sekä rakennetaan yhdessä luottamusta.
- 2** Ymmärretään elämäntilanteen pulmat ja huomioidaan ne.
- 3** Kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja mahdollisuutta hoitaa asioita omalla tavallaan.
- 4** Annetaan neuvontaa ja ohjausta arki- ja selkkokielellä tarpeiden mukaisesti kasvokkain, puhelimessa tai sähköisesti.
- 5** Toimitaan asiakkaan eduksi, turvataan palveluihin pääsy, perustellaan päätökset ja tiedotetaan asiakkaan mahdollisuuksista sekä oikeuksista.
- 6** Tehdään verkostoyhteistyötä avoimesti ja asiakkaan eduksi.
- 7** Rohkaistaan, kannustetaan ja mahdollistetaan.



Palvelupolut kuntoon (PAKU) -hanke



Kuva 6. Asiakslähtöisen palveluohjauksen 7 askelta

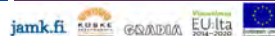
VAROITUS!

SAATTAA AIHEUTTAA POSITIIVISIA KOKEMUKSIA!

KOHTAAMISEN HUONEENTAULU PALVELUOHJAUKSEEN

Asiakkaalle	Työntekijälle
Kohtasin työntekijän asiallisesti ja ilman ennakko-oletuksia.	Kohtasin asiakkaan ystävällisesti, asiallisesti ja ilman ennakko-oletuksia.
Varasin tapaamiseen riittävästi aikaa tai kerroin työntekijälle ennakkoon toiveistani ajankäytön suhteen.	Varasin tapaamiseen riittävästi aikaa ja mahdollisuuksien mukaan selvitin ennakkoon asiakkaan toiveet ajankäytön suhteen.
Olin valmistautunut kertomaan työntekijälle tilanteistani sekä siitä, mihin tarpeeseen ja millaista tukea toivon saavani.	Kuuntelin asiakkaan ajatukset tilanteestaan. Tarvittaessa tuin asiakasta tilanteensa ja toiveidensa sanoittamisessa.
Tein valintani kuunneltuani työntekijän kertomat perustelut ja ohjeet.	Annoin asiakkaalle tietoa vaihtoehtoista valintojen teon tueksi. Kerroin valintojen vaikutuksista hänen tilanteessaan.
Kerroin rohkeasti työntekijälle, jos jokin asia jäi minulle epäselväksi tai kaipaan tukea asioiden hoitamiseen.	Varmistin, että asiakas tietää miksi, mitä ja miten tehdään sekä millä aikataululla ja kenen kanssa asiat etenevät. Tarjosin asiakkaalle tukea asioiden hoitamiseen.
Annoin palautetta rakentavasti saamastani kohtelusta ja palvelusta.	Kysyin ja vastaanotin palautetta sekä annoin palautetta asiakkaalle yhteistyöstä rakentavasti.

Palvelupolttu kuntoon (PAKU) -hanke



Kuva 7. Kohtaamisen huoneentaulu palveluohjaukseen. Johtamisen huoneentaulu löytyy sivulta 51.

LOPUKSI

Muutos yhteiskunnassa on ollut nopeaa. Monikulttuurisuuden lisääntyminen, työelämän muutos ja hektisyys, digitalisaatio sekä muuttuneet yhteisöllisyyden vaatimukset asettavat palveluohjauksen ja sosiaalityön kaltaiselle ihmishuhtelylle uudenlaisia odotuksia ja osaamisvaatimuksia. Ihmisen oman toimijuuden ja vastuunoton korostuminen hyvinvoinnin ja terveyden ylläpitämisessä lisää myös kohtaamistaitojen merkitystä eri ammattikunnissa. Saaristo (2011) nostaa yhteiskunnan muutoksessa keskiöön emotionaalisen ammattitaidon, eli tunnetaidot. Se tarkoittaa tunteiden laaja-alaista ymmärtämistä. Tunteiden ja turhautumisen ymmärtäminen nousivat esiin myös PAKU-hankkeen työpajoissa, joissa ne liitettiin empatiaan ja ihmisenä kohdatuksi tulemiseen. Tässä suhteessa sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalveluissa vaikuttaa syntyneen asiakaskokemuksen kuilu. Ammattilaiset pitävät kohdatuksi tulemisen tärkeyttä jopa itsestäänselvyytenä. Silti etenkin heikossa asemassa olevat asiakkaat kertovat usein kokeneensa, että eivät ole tulleet asianmukaisesti kohdatuksi ja kuulluiksi palveluissa. Tämä viesti ei ole uusi, mutta ilmeisen vaikea korjata. Vai onko se liiankin yksinkertainen, kun etulinjassa ovat isot rakenteelliset muutokset ja prosessien kehittäminen? Sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalveluja yhdistävä tekijä on se, että työ on onnistunut, kun asiakas kokee tulleen autetuksi. Usein autetuksi tulemisen kokemus syntyy kuulluksi tulemisen kautta, vaikka tilannetta ei aina välittömästi voida ratkaista.

Ihmisten ja heidän tunteidensa kohtaaminen vaikeassa elämäntilanteessa vie aikaa ja vaatii taitoa. Kohtaaminen ammattina ei ole virtaviivainen samana toistuva prosessi. Se on sosiaalisen työn ydintä, jonka kulkua ei voida yksiselitteisesti määrittää samalla tavoin kuin esimerkiksi hoitopolkuja terveydenhuollossa. PAKU-hankkeen laatutyöryhmissä on pohdittu muun muassa sitä, miten asiakas voi tuoda esiin kokemuksensa siitä, että ei tule työntekijän kanssa kuulluksi ja juuri se hankaloittaa asioiden etenemistä? Hankaluus korostuu etenkin nuorten palveluissa, ensikohtaamisissa ja pienissä työyhteisöissä. Lisäksi on muistettava, että myös ammattilainen on ihminen omine tunteineen. Ihmissuhdetyössä ei aina ole helppoa pysyä tunteissaan ammatillisena. Silloin on tärkeää, että työyhteisössä on mahdollisuus reflektointiin sallivassa ja luottamuksellisessa ilmapiirissä. Hyvinvoiva työntekijä palveluohjauksessa on laatutekijä.

Yhteiskunnan muutos on tuonut mukanaan uudenlaisia osaamisvaatimuksia. Erityisesti palveluohjauksessa edellytetään valppautta ja muutoksen seuraamista, jatkuvaa uuden oppimista ja samalla vanhasta poisoppimista. Muutosten ja epävarmuuden sietokykyä sekä uusien kansalaistaitojen hal-

tuunottoa edellytetään sekä asiakkailta että ammattilaisilta. PAKU-hankkeen laatutyöryhmissä pohdittiin palveluohjauksen osaamisvaatimuksia. Palveluohjaajan motivaatio, asenne työhön ja työorientaatio koettiin tärkeimmiksi tekijöiksi kaikilla ohjauksen tasoilla (neuvonta, asiakasohjaus, intensiivinen palveluohjaus). Merkitykselliseksi koettiin myös palveluohjaajan soveltamiskyky, eli kyky yhdistää tietoja ja taitoja asiakaskohtaamisissa. Tähän liitettiin vahvasti persoonalliset taidot. Kokonaisuudessaan palveluohjaajan soveltuvuutta tehtävään pidettiin pätevyyttä tärkeämpänä. Koettiin, että pätevyyttä voi työssä lisätä tietoa hankkimalla, mutta hankittu tieto ei riitä, elleivät persoonalliset taidot riitä ihmisten kohtaamiseen, kannustamiseen ja yhdessä toimimiseen.

Osaamisvaatimusten painotus vaihtelee palveluohjauksen eri tasoilla. Monissa toimenkuvissa palveluohjaus neuvonta- ja ohjausveloitteena on osa työtä. Esimerkiksi hoitotyössä palveluohjaus neuvontana tulisi olla osa hoidon tarpeen arviointia. Neuvojan ja opastajan rooli on tärkeä, sillä ensikontaktin merkitys oikealle palvelupolulle pääsemiseksi on merkityksellinen. Neuvonnassa tulee osata tunnistaa tuen tarve. Neuvonnan tasolla kokemusasiantuntijoiden kanssa tehtävän yhteistyön lisäämistä eri sektoreilla pidettiin tärkeänä. Kokemusasiantuntijoiden läsnäoloa voisi kokeilla esimerkiksi kohtaamispaikoissa, kaupoissa tai missä tahansa ihmiset muutenkin liikkuvat. Lisäksi ehdotettiin kokemusasiantuntijoiden työpanoksen lisäämistä palveluohjaajien asiakastyön kumppaneiksi sekä oppilaitoksiin alan opiskelijoiden opetustyon tueksi.

Asiakasohjauksen tasolla keskusteltiin rohkeudesta. Asiakasohjauksessa tarvitaan rohkeutta olla asiakkaan puolella, kontaktoida eri tahoja sekä kysyä ja ottaa asioita puheeksi. Huolen puheeksiottaminen kunnioittavasti on taito, jota erityisesti asiakasohjauksessa tarvitaan. Asiakasohjauksessa edellytetään hyviä tiedonhaku-, koordinointi- ja yhteistyötaitoja sekä lainsäädännön ja palvelujärjestelmän vahvaa tuntemista. Tarttuva asenne työhön on tärkeä, sillä asiakas ei voi olla selvillä, mitä tietoa eri toimijoilla on ja mitä tietoa eri palveluihin tarvitaan. Sekä neuvonnan että asiakasohjauksen työorientaatiossa tulee välttää poisohjaamista.

Intensiivisessä palveluohjauksessa korostuvat asiakassuhteen luottamuksellisuus, tarvelähtöisyys, voimavarakeskeisyys, kannustaminen ja motivointi. Intensiivisessä palveluohjauksessa työntekijä on kanssakulkija, joka ottaa vastuun palveluprosessista ja osallistuu palvelujen järjestämiseen. Kyky olla tukena ja vahvistaa toivoa ihmisessä korostuvat intensiivisessä palveluohjauksessa. Sitoutuminen, joustavuus ja epäonnistumisten sietäminen ovat tärkeitä taitoja. Kyky ammatillisuuden säilyttämiseen ja itsereflektointitaidot korostuvat intensiivisessä palveluohjauksessa muita ohjauksen tasoja enemmän. Myös

osallistavan kirjaamisen osaaminen korostuu tässä luottamukselliseen suhteeseen perustuvassa työssä, johon usein liittyy monialaista työskentelyä. Dokumentointi on välttämätöntä sekä yhteistyön että oikeusturvan kannalta, mutta intensiivisessä asiakassuhteessa on tärkeä pohtia asiakkaan kanssa yhdessä, mitä ja miten kirjataan. Osaamisena dokumentointi intensiivisessä palveluohjauksessa vaatii arviointikykyä, tarkkuutta ja selkeyttä.

Kun ihmisellä on paljon palveluja, tehdään palveluohjaustakin useiden ammattilaisten toimesta. Huonoin tilanne on se, että asiakas suorittaa eri tahoilta tulleita ohjeita, suunnitelmia ja velvoitteita vailla omaa päämäärää. Samalla jokainen ammattilainen omalla tahollaan kokee tehneensä osuutensa hyvin, mutta hajanaista kokonaisuutta ei hahmota tai hallitse kukaan. Toisaalta ammattilaisilla saattaa hyvinkin olla tieto muista toimijoista, mutta selkeää vastuutahoa ei ole määritelty ja ammattilaisten roolit asiakkaan tilanteessa jäävät epäselviksi. Kokemus on, että tämä ilmiö korostuu erityisesti silloin, kun asiakkaan kanssa työskentelevillä eri työntekijöillä on sama työnantaja. Monialaisessa työssä eri organisaatioiden välillä roolit on helpompi jäsentää asiantuntijaroolien mukaan.

Asiakaslähtöiset palveluohjauksen laatukriteerit perustuvat paljon tukea tarvitsevien työkäisten, eri alojen ammattilaisten, järjestötoimijoiden sekä kokemusasiantuntijoiden kokemuksiin ja näkemyksiin siitä, mitä hyvältä ja asiakaslähtöiseltä palveluohjaukselta odotetaan. Toimiva palveluohjaus ei ole vain tietyn ammattikunnan toimesta tehtävää työtä, vaan neuvontana ja ohjauksena laajasti eri alojen ammattilaisia koskettava toimintaperiaate. Asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatukriteerit: arviointi, seuranta ja kehittäminen (ks. liite 1) on tarkoitettu työkaluksi, jota voidaan soveltuvin osin hyödyntää eri organisaatioissa ja työyksiköissä tapahtuvan palveluohjauksen ja siihen liittyvän yhteistyön arviointiin, seurantaan ja kehittämiseen. Se edellyttää keskustelua palveluohjauksen roolista eri organisaatioissa ja työyksiköissä. Ammattilaisten täytyy tietää, minkä tason ohjausvelvoite hänen rooliinsa kuuluu, jotta sen toteutumista voidaan arvioida, seurata ja kehittää johdonmukaisesti.

LÄHTEET

Allen, J., Reichhed, F.F., Hamilton, B. & Markey, R. 2005. Closing the delivery gap. Boston: Bain & Company.

Edistääkö toiminta osallisuutta? 24 apukysymystä. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. N.d. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 12.8.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asetussa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet/edistaako-toiminta-osallisuutta-24-apukysymysta>.

Gofore. 2018. Julkisten palveluiden tavoitetila. Asiakslähtöinen sähköisen palvelukokemuksen tavoitetila. Työkirja sähköisten palveluiden suunnittelijoille. Viitattu 5.8.2020. <http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/40025628/Julisten+palveluiden+tavoitetila.pdf/0351652b-110d-4571-ac88-4bff0b449b9a>.

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. 5.painos. Porvoo: WS Bookwell.

Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY.

Hakaniemi, K. 2020. Hyvä hoitosuhde voi edistää paranemista. Erikoislääkäri ja dosentti Päivi Hietasen haastattelu. Keskisuomalainen 25.8.2020, 7.

Hallikainen, M. 2019. Palvelutarpeen arviointi aikuissosiaalityössä. Julkaisussa Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin. Toim. M., Zehner. Raportteja ja selvityksiä 144. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B, 37- 38.

Harmoinen, P., Salminen, S., Sirviö, T. & Vuolas, M. N.d. Johdanto palvelumuo-
toiluun. Palveluohjauksen erikoistumiskoulutuksen luentomateriaali 8.5.2020,
Suvi Salminen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Hietala, O. & Rissanen, P. 2017. Yhteiskehittäminen uudenlaisen vastavuoroisuuden virittäjänä. Julkaisussa Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Toim. A., Pohjola, M., Kairala, H., Lyly & A., Niskala. Tampere: Vastapaino, 169–178.

Hujala, A., Laulainen, S., Taskinen, H., Aunola, A. & Martikainen, J. 2020. Sote-johtajien yhteistyö: neljä näkökulmaa integroivaan johtamiseen. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos. Viitattu 5.8.2020. https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-3408-6/urn_isbn_978-952-61-3408-6.pdf.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. Verkostoiva työ osallisuuden edistämisen voimavarana. N.d. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 22.5.2020. Viitattu 5.8.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/osallisuutta-edistava-hallintomalli-tukee-osallisuustyon-johtamista/verkostoiva-tyo-osallisuuden-edistamisen-voimavarana>.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes. Viitattu 5.8.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201210319566>.

Isola, A., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on. Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpäpaperi 33/2017. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 5.8.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>.

Järvikoski, A., Martin, M., Kippola-Pääkkönen, A. & Härkäpää, K. 2017. Asiakkaan kehittämisosallisuus kuntoutuksessa. Julkaisussa Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Toim. A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly & A. Niskala. Tampere: Vastapaino, 59- 60.

Koivisto, J., Pohjola, P., Lyytikäinen, M., Liukko, E. & Luoto, E. 2016. Ratkaisuja palveluiden yhteensovittamiseen. Innokylän innovaatiokatsaus. Työpäpaperi 32/2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 5.8.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-769-5>.

Koivisto, M. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja, 20–22. Viitattu 5.8.2020. <https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.jamk.fi/>.

Laatu. 2020. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivu. Päivitetty 7.1.2020. Viitattu 5.8.2020. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/laatu>.

Lastensuojelun laatusuositus. 2019. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019:8. Viitattu 5.8.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4067-3>.

Määttä, A., Harkko, J. & Kalm-Akubardia, M. 2019. Monialaisen yhteispalvelun johtamisjärjestelmä ja yhteensovittavan johtamisen mahdollisuus. Julkaisussa Aktivointipolitiikkaa yhteisin palveluin. Näkökulmia työllistymistä edistävään monialaiseen yhteispalveluun. Toim. M., Rajavaara, A., Määttä, R., Kokko & L., Tarkiainen. Helsinki: Kansaneläkelaitos, 88–101.

Nukarinen, R. & Suominen, S. 2017. Palveluohjaus. Julkaisussa Kansalainen keskiöön! Näkökulmia sote-uudistukseen. Toim. S., Pohjonen & M., Noso. KAKS – Kunnallisan alan kehittämissäätö: Kunnallisan alan kehittämissäätöön Julkaisu 2, 23–24. Viitattu 5.8.2020. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/04/nakokulmia-sote-uudistukseen-2.pdf>.

Paavola, J. & Viitasalo, K. 2019. Mistä aikuisen tuen tarve syntyy? Julkaisussa Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin. Toim. M., Zehner. Raportteja ja selvityksiä 144. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B, 18–20.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. 1985. Conceptual model of service quality and its Implications for future Research. The journal of Marketing, 49. American Marketing Association, 44. Viitattu 1.9.2020. https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL.

Pekurinen, M., Räikkönen, O. & Leinonen, T. 2008. Tilannekatsaus sosiaali- ja terveydenhuollon laatuun vuonna 2008. Stakesin raportteja 38/2008. Helsinki: Stakes.

Peränen, N. & Sainio, S. 2018. Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistämisen -sisällölliset ehdotukset. Projektin loppuyhteenveto. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 5.8.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019081424200>.

Pitkänen, V. & Snicker, E. 2020. Sosiaalipalveluiden laadunhallinta ja kustannustietoisuus. Esitys sosiaalityön asiantuntijapäivillä Tampereella 11.3.2020.

Ristolainen, H., Tiilikainen, E. & Rissanen, S. 2018. Kotona asuvien ikäihmisten palveluohjauksen vaikuttavuus. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Yhteiskuntatieteiden laitos. Itä-Suomen yliopisto. Gerontologia 32(4). Viitattu 5.8.2020. <https://journal.fi/gerontologia/article/view/75681/38962?acceptCookies=1>.

Saari, E., Käpykangas, S. & Hasu, M. 2018. Ammatillaiset oman työnsä käsi- kirjoittajina: palveluohjaajat muuttuvien palveluiden navigaattoreina. Ammatikasvatuksen aikakauskirja 1/2018, 62–80.

Saaristo, A. 2011. Emotionaalinen ammattitaito osana sosiaalisen vahvistamisen taitoisuutta. Julkaisussa Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Toim. P., Lundholm & J., Herranen. Oppimateriaaleja 24, 71–73. Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Salminen, A. 2010. Julkisen johtamisen etiikka. 3. uudistettu painos. Vaasan yliopiston opetusjulkaisuja 60. Viitattu 5.8.2020. https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-319-6.pdf.

Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta. 2011. ETENE-julkaisuja 32. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki: Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE. Viitattu 15.11.2020. <https://etene.fi/documents/1429646/1559058/ETENE-julkaisuja+32+Sosiaali-+ja+terveysalan+eettinen+perusta.pdf/13c517e8-6644-4fa5-8c5f-193cfdce9841/ETENE-julkaisuja+32+Sosiaali-+ja+terveysalan+eettinen+perusta.pdf>.

Suomen palveluohjausyhdistys. Mihin palveluohjausta tarvitaan? N.d. Viitattu 5.8.2020. <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/mihin-palveluohjausta-tarvitaan/>.

Suositus toimintakykymittareiden yhdenmukaiseen ja eettiseen käyttöön sosiaalialan asiakastyössä. 2018. TOIMIA. Julkaistu 5.7.2018. Viitattu 5.8.2020.

Suositus työikäisten sosiaalisen kuntoutuksen järjestämisen laatuksikriteereiksi. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen valtakunnallinen kehittämishanke (SOSKU) ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 5.8.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018070427037>.

Talentia. 2017. Arki, arvot ja etiikka -sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Viitattu 5.8.2020. <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>.

Tuomisto, S. & Rännäli, H. 2017. Polkuja kehittäjäksi ja vaikuttajaksi kasvamiseen. Julkaisussa Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalvveluissa. Toim. A., Pohjola, M., Kairala, H., Lyly & A., Niskala. Tampere: Vastapaino, 258–260.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslhtöisten sosiaali- ja terveystalvvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes. Viitattu 5.8.2020. <https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>.

LIITE 1. ASIAKASLÄHTÖISEN PALVELUOHJAUKSEN LAATUKRITEERIT: ARVIOINTI, SEURANTA JA KEHITTÄMINEN

PAKU-hankkeessa asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatutekijät ovat tiivistyneet neljään pääteemaan, jotka on esitetty alla olevassa kuvassa yksi. Pääteemat ovat tummansinisissä laatikoissa. Ne on avattu laatukriteereiksi, jotka ovat kuvassa vaaleansinisissä laatikoissa. Kaikilla ohjauksen tasoilla palveluohjauksen lähtökohtana ovat palveluohjauksen arvot, eettiset periaatteet sekä muuttuvat elämäntilanteet huomioon ottava työote.



Kuva 1. Asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatukriteerit

Asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatukriteerien toteutumista voidaan arvioida ja seurata taulukoihin yksi ja kaksi kirjattujen väittämien ja arviointiasteikon avulla. Laatukriteerien ja taulukoiden avulla voidaan laatia esim. Webropol- ja muita kyselyitä asiakkaille, työntekijöille, johdolle sekä yhteistyökumppaneille. Taulukoiden sisältö on rakentunut yhdessä asiakkaiden ja ammattilaisten kanssa asiakaslähtöisyyden toteutumisen näkökulmaa painottaen. Pyrkimys asiakkaan osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden toteutumiseen tulee sisältyä palveluohjaukseen myös silloin, kun on kyse julkisen vallan käytöstä (ks. Kajava 2019). Palveluohjauksen toimintakenttä on laaja. Siksi laatukriteerit ja niihin liittyvät väittämät on tarkoitettu sovellettavaksi eri käyttötarkoituksissa ja organisaatioissa. Esimerkkinä terveydenhuollon sosiaali- ja palveluohjaukseen laadittu asiakaspalautekysely taulukon pohjalta (liite 1).

Taulukkoon yksi on koottu asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatutekijöitä väittäminä asiakkaan ja asiakastyötä tekevän ammattilaisen näkökulmasta. Kriteerien pohjalta voidaan laatia esimerkiksi asiakaspalautekyselyitä sekä henkilöstökyselyitä palveluohjauksen laadun arviointia ja seuranta varten. Asiakkaat voivat arvioida kriteerien avulla hyvän palveluohjauksen toteutumista omassa tai läheistensä tilanteessa.

Kriteerien toteutumista voidaan arvioida taulukossa olevien väittämien ja arviointiasteikon avulla. Arvioinnin tuloksista keskustellaan organisaatiossa ja työyhteisössä sekä tehdään yhdessä esityksiä siitä, miten laatutekijöissä havaittuja puutteita korjataan ja muutosta seurataan. Taulukoihin linkitetyt materiaalit ja työkalut toimivat hyperlinkkeinä verkkojulkaisussa.

TAULUKKO 1. Asiakaslähtöiset palveluohjauksen laatukriteerit asiakkaalle ja ammattilaiselle		
Kriteeri	Palveluohjauksen laatutekijät asiakkaalle	Palveluohjauksen laatutekijät ammattilaiselle
Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tydyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin		
LUOTTAMUS		
Yhteisymmärryksen tarvitaan keskustelua ja yhteistä kieltä	Tiesin ja ymmärsin tapaamisen tarkoituksen.	Puhun arkikieltä ja varmistan, että olemme asiakkaan kanssa samaa mieltä tapaamisen tarkoituksesta.
<u>Kohtaamisen huoneentaulu</u>	Minut otettiin ystävällisesti ja asiallisesti vastaan.	Kuuntelen asiakkaan ajatukset tilanteestaan.
<u>Mitä sinulle kuuluu -työkalu</u> <u>Papunet</u>	Minua ymmärrettiin ja sain kertoa asiani omalla tavallani.	Varmistan, että asiakas pystyy kertomaan omasta tilanteestaan. Käytän tarvittaessa tulkkia, kommunikoinnin apuvälineitä tai muita työkaluja.
	Asiani käsittelyyn oli varattu riittävästi aikaa.	Varaan tapaamiseen riittävästi aikaa.

<u>Palveluohjauksen arvot ja eettiset periaatteet</u>		Tiedän, mitkä ovat työyhteisöni arvot ja toimintaperiaatteet.
		Minua kuunnellaan työyhteisössä ja asiantuntemustani arvostetaan.
Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tyydyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin		
Ihminen itse on päähenkilö oman palvelupolkinsa rakentajana.	Toiveeni kuunneltiin ja näkemykseni otettiin huomioon.	Otan huomioon asiakkaan toiveet ja mielipiteet.
	Sain riittävästi ymmärrettävää tietoa mahdollisuuksistani ja oikeuksistani.	Varmistan, että asiakas ymmärtää omat oikeutensa mahdollisuutensa.
	Pystyin tekemään valintoja saamani tiedon pohjalta.	Varmistan, että asiakas pystyy valitsemaan myös silloin, kun olemme eri mieltä.
<u>Osallistavan ja hyvän kirjaamisen periaatteet</u>	Tiedän, mitä ja mihin tilanteistani on kirjattu. Näkemykseni ja toiveeni on tuotu esiin kirjauksissa.	Edistan työmenetelmiä ja kirjaamistapoja, jotka tukevat asiakkaan osallisuutta.
Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tyydyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin		
Palveluohjauksessa toimitaan ihmisen eduksi ja elämäntilanteen mukaan.	Elämäntilanteeni ja siinä vaikuttavat tekijät otettiin huomioon tarpeen mukaan.	Kartoitan asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisesti. Otan palvelujen suunnittelussa huomioon, miten eri toimenpiteet vaikuttavat toisiinsa.
<u>Huolen tunnistamisen malli Suuntima</u>	Suunnitelmani toteutumista seurattiin ja elämäntilanteessani tapahtuneet muutokset huomioitiin jatkosuunnitelmassa.	Seuraan asiakkaiden tilanteita ja reagoin niissä tapahtuneisiin muutoksiin.

<p>Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tyydyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin</p>		
<p>Ihmisen voimavarat ja läheisten rooli otetaan huomioon.</p>	<p>Osaamiseni, jaksamiseni, kiinnostuksen kohteeni ja ihmissuhteeni otettiin huomioon.</p>	<p>Selvitän asiakkaan omat kyvyt, voimavarat ja toiveet. Huomioin elinympäristön ja sosiaaliset suhteet tuen järjestämisessä.</p>
<p><u>TOIMIA-tietokanta</u> <u>Kykyviisari</u></p>	<p>Sain vastuuta ja tukea sopivan määrän ja oikeaan aikaan.</p>	<p>Annan asiakkaalle vastuuta hänen toimintakykynsä mukaan. Kannustan, rohkaisen ja tuen asiakasta.</p>
<p><u>Läheisneuvonpito</u></p>	<p>Läheiseni ja heidän voimavaransa otettiin huomioon.</p>	<p>Selvitän läheisten roolin sekä asiakkaan tukijana, että avun tarvitsijana.</p>
<p>Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tyydyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin</p>		
<p>YHTEISTOIMINTA</p>		
<p>Palveluohjausta tehdään kasvokkain, etänä verkossa sekä liikkuvana palveluna.</p>	<p>Löysin ja sain tietoa helposti, nopeasti ja itselleni sopivalla tavalla.</p>	<p>Jokaiselle asiakkaalleni löytyy sopiva ja tarpeen mukainen tapa saada apua ja ohjausta.</p>
<p><u>Discordin esittelyvideo</u> <u>Telegram esittelyvideo</u> <u>Whereby esittelyvideo</u></p>	<p>Sain ohjausta ja tukea avun piiriin pääsemiseksi silloin, kun sitä tarvitsin.</p>	<p>Pystyn työssäni hyödyntämään erilaisia lähi- ja etätöön menetelmiä, joilla voin varmistaa asiakkaalle palveluohjauksen saavutettavuuden.</p>
<p>Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tyydyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin</p>		
<p>Palveluohjaus kuuluu kaikille toimijoille.</p>	<p>Löysin sen tiedon ja avun, jota tarvitsin.</p>	<p>Minulla on työtehtävääni nähden riittävästi tietoa siitä, mistä löytyy apua eri tilanteisiin.</p>
<p><u>Asioinnin muistilista</u></p>	<p>Tiedän, kehen ottaa yhteyttä sekä miten ja millä aikataululla asiani etenee.</p>	<p>Varmistan aina, että asiakas on tietoinen siitä, miten asia etenee ja kehen ottaa yhteyttä.</p>

<p>Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tyydyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin</p>		
<p>Palveluohjauksessa eri toimijat tekevät yhdessä työtä ihmisen eduksi.</p>	<p>Asiani eteni sujuvasti ja sain apua riittävän ajoissa.</p>	<p>Hyödynnän asiakkaan suostumuksella tarpeellisia, muiden tekemiä kartoituksia nopeuttaakseni asian käsittelyä.</p>
	<p>Sain vaikuttaa siihen, ketkä ovat mukana asiani käsittelyssä.</p>	<p>Kerron asiakkaalle hänen oikeudestaan valita asiansa käsittelyyn osallistuvat tahot.</p>
<p><u>Lapset puheeksi (LP) -menetelmä</u> <u>Saranamalli</u></p>	<p>Asiani käsittelyyn osallistuivat tilanteeni kannalta hyödylliset tahot ja ne toimivat minun edukseni.</p>	<p>Monitoimijainen yhteistyö on joustavaa ja asiakkaan tavoitteiden mukaista.</p>
<p>Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tyydyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin</p>		
<p>Palveluohjauksessa varmistetaan, että tuki ei katkea.</p>	<p>Minulla on vastuutyöntekijä, johon voin ottaa yhteyttä ja joka auttaa, jos en itse tiedä miten edetä.</p>	<p>Asiakkailleni on määritelty kokonaisuudesta vastaavat työntekijät ja työnjaoista verkostossa on sovittu.</p>
	<p>Siirtyminen ja tiedonkulku uusiin palveluihin oli sujuvaa eikä avun saanti katkennut.</p>	<p>Ennakoin ja varmistan siirtymävaiheet sekä ajantasaisen tiedonkulun uusiin palveluihin.</p>
<p>Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tyydyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin</p>		
<p>OSAAMINEN</p>		
<p>Työntekijän tiedot, taidot ja valmiudet ovat riittävät palveluohjauksen eri tasoilla.</p>	<p>Tilanteeni ymmärrettiin ja sain tietoa, joka auttoi minua eteenpäin ja helpotti tilannettani.</p>	<p>Minulla on riittävästi osaamista ja valmiuksia, joita tarvitsen työssäni neuvonnassa ja ohjauksessa.</p>

	Sain asiantuntevaa palvelua ja luotettavaa tietoa.	Tunnen mahdollisuudet, keskeisen lainsäädännön, sosiaaliturvan sekä palvelujärjestelmän ja osaan soveltaa niitä.
Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tyytyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin		
Palveluohjauksen ja tuen tarpeen tunnistamisen lähtökohtana on hyvä vuorovaikutus ja yhteistyö.	Minua kuunneltiin ja keskustelu oli luontevaa.	Minulla on riittävästi osaamista ja valmiuksia keskustella asiakkaiden kanssa eri tilanteissa.
	Olimme keskustelun jälkeen samaa mieltä tilanteestani ja tuen tarpeestani. Saamani apu vastasi tarpeitani.	Osaan käyttää erilaisia työkaluja ja menetelmiä keskustelun tukena. Autan asiakasta kertomaan tilanteestaan.
Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tyytyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin		
SEURANTA		
Palveluohjaus on kuvattu organisaation toiminnassa.	Sain tietoa ja ohjausta siihen, miten voin hakea apua muualta.	Tiedän, että minulla on neuvonta- ja ohjausvastuu. Löydän tietoa ja osaan neuvoa asiakasta, jos hän tarvitsee enemmän apua.
Palveluohjauksen laatua ja vaikutuksia seurataan järjestelmällisesti.	Minulta kysytään säännöllisesti, olenko tyytyväinen palveluohjaukseen.	Kerään asiakkailta palautetta palveluohjauksen toimivuudesta ja laadusta.
	Kanssani keskustellaan säännöllisesti tilanteestani ja tiedän, mihin ja miten tietoa käytetään.	Arvioin ja seuraan säännöllisesti asiakkaiden toimintakykyä ja tilannetta. Varmistan, että asiakas tietää, mihin arvioita ja palautetta käytetään.

		Uskallan tuoda esiin asiakastyöhön ja rakenteisiin liittyviä epäkohtia.
		Osaan tuottaa raportteja ja tilastoja, joilla arvioidaan palveluohjauksen vaikuttavuutta.
<p>Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tyydyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin</p>		
Palveluohjausta kehitetään yhdessä asiakkaiden ja eri toimijoiden kanssa.	Minulle on tarjottu mahdollisuutta osallistua/ olen osallistunut palveluohjauksen ja eri palvelujen kehittämiseen.	Olen kutsunut asiakkaita mukaan palveluohjauksen ja eri palvelujen kehittämiseen sekä luonut mahdollisuuksia olla mukana yhteiskehittämisessä.
<u>Asiakkaan äänellä.</u> <u>Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen</u> <u>sosiaalityössä</u>	Minun on helppo olla mukana palveluohjauksen ja eri palvelujen kehittämisessä.	Osaan käyttää erilaisia menetelmiä, joiden avulla asiakkaat voivat osallistua kehittämiseen.
	Olen saanut kehittämistyöhön osallistumiseen ohjausta ja tukea tarvittaessa.	Ohjaan ja tuen asiakkaita, jotta he voivat osallistua kehittämiseen.
		Minulla on mahdollisuus osallistua ja halutessani myös koordinoida ja johtaa yhteiskehittämistä.

Taulukkoon kaksi on koottu laatutekijöitä johtamisen, palvelujärjestelmän ja rakenteiden näkökulmasta. Johtajien tehtävänä on seurata ja arvioida palveluohjauksen laatutekijöiden toteutumista palveluohjauksen työprosesseissa ja toimintatavoissa. Keskeistä on myös varmistaa yhteistyön toimivuus ja laatu sekä paikantaa kehittämistarpeita. Palvelujärjestelmän ja rakenteiden laadun arviointia voivat toteuttaa johtajat/vastuuhenkilöt, ammattilaiset, päättäjät, kansalaiset ja järjestötoimijat yhdessä. Tähän kytketään myös taulukon yksi kriteerien toteutumisen arviointi. Johtajien vastuulla on yhteisten keskustelujen sekä laatutekijöissä havaittujen puutteiden korjaamisen käynnistäminen ja eteenpäin vieminen.

Kriteerien toteutumista voidaan arvioida taulukossa olevien väittämien ja arviointias- teikon avulla. Arvioinnin tuloksista keskustellaan organisaatiossa ja työyhteisössä sekä tehdään yhdessä esityksiä siitä, miten laatutekijöissä havaittuja puutteita korjataan ja muutosta seurataan.

TAULUKKO 2. Asiakslähtöiset palveluohjauksen laatuksiteerit; johtaminen, palvelujärjestelmä ja rakenteet

Kriteeri	Palveluohjauksen laatutekijät johtamisessa	Palveluohjauksen laatutekijät palvelujärjestelmässä ja rakenteissa
Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tyydyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin		
LUOTTAMUS		
Yhteisymmärrykseen tarvitaan keskustelua ja yhteistä kieltä.	Johtamisella varmistetaan, että organisaation ja työyhteisön arvot sekä toimintaperiaatteet ovat kaikille selvät ja ne edistävät vuorovaikutuksen ja luottamuksen rakentumista.	Verkostoissa käydään säännöllisesti yleistä keskustelua palveluohjauksen arvoista ja yhteistyön toimintaperiaatteista sekä aina eettisissä ristiriitatilanteissa.
	Johtamisella edistetään arvostavaa ja avointa keskustelua työyhteisössä.	Organisaatioissa kuullaan säännöllisesti työntekijöiden kokemaa arvostuksen ja kuulluksi tulemisen kokemista työyhteisössä ja yhteistyöverkostossa.
<u>Johtamisen huoneentaulu palveluohjaukseen</u>	Johtamisella varmistetaan, että työntekijät uskaltavat tuoda esiin havaitsemiaan epäkohtia asiakastyössä ja rakenteissa.	Organisaatiossa varmistetaan, että työntekijöillä on mahdollisuus tuoda esiin asiakastyöhön ja rakenteisiin liittyviä epäkohtia.
<u>Työkalupakki vaikuttavaan hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen</u>	Johtamisella puututaan epäkohtiin, korjataan niitä ja seurataan muutosten toteutumista.	Vuoropuhelulle ja palveluohjauksen rakenteelliselle kehittämiselle palaute- ja arviointitiedon avulla on luotu puitteet ja rakenne.

<p>Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tyydyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin</p>		
<p>Ihminen itse on päähenkilö oman palvelupolkuunsa rakentajana.</p>	<p>Johtamisella ylläpidetään, varmistetaan ja kehitetään asiakkaita osallistavia työskentely- ja dokumentointitapoja.</p>	<p>Palveluohjauksessa huomioidaan asiakkaan oikeus tehdä oikaisuvaatimuksia ja muistutuksia päätöksistä, palveluista ja saamastaan kohtelusta sekä mahdollisuus mm. sosiaali- ja potilasasiamiesten palveluihin.</p>
	<p>Johtamisella varmistetaan, että kirjaaminen tapahtuu ajantasaisesti ja siihen on varattu riittävästi aikaa.</p>	<p>Vahvistetaan yhdenmukaisia dokumentointikäytäntöjä ja rakenteista kirjaamista, jotta tiedonkulku sekä asiakkaan osallisuus ja toimijuus säilyvät palveluprosessissa.</p>
	<p>Johtamisella varmistetaan työntekijöiden mahdollisuudet pohtia yhdessä asiakaslähtöisyyden toteutumista palveluohjauksessa.</p>	<p>Palveluja järjestetään mahdollisimman laajasti asiakkaiden tarpeisiin ja etuun perustuen (SHL 4§) (Myönteisen tulkinnan ensisijaisuus).</p>
<p>Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tyydyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin</p>		
<p>Palveluohjauksessa toimitaan ihmisen eduksi ja elämäntilanteen mukaan.</p>	<p>Johtamisella varmistetaan, että palveluohjauksessa toteutetaan asiakkaan etua organisaation tavoitteiden sijaan.</p>	<p>Palvelu- ja etuusjärjestelmät huomioivat joustavasti erilaiset elämäntilanteet ja niiden vaihtelut.</p>

	Johtamisessa huolehditaan siitä, että budjetointi ja kilpailutuskäytännöt perustuvat tietoon asiakkaiden tarpeista (tiedon avulla johtaminen).	Palvelujen myöntämisen kriteerit ja palvelujen järjestämissopimukset mahdollistavat palvelujen tarjoamisen asiakkaan toiveeseen ja tarpeeseen perustuen.
Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tyydyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin		
Ihmisen voimavarat ja läheisten rooli otetaan huomioon.	Johtamisella vahvistetaan ennaltaehkäisevän toiminnan ja varhaisen tuen painotuksia strategia- ja vaikuttamistyössä.	Varhainen tuki, ennaltaehkäisevä toiminta ja haittoja vähentävä työ on kuvattu strategioissa, suunnitelmissa ja tavoitteissa ja niihin on resursoitu.
	Johtamisella varmistetaan, että paljon tukea tarvitsevien työkäisten ennaltaehkäisevään ja haittoja vähentävään toimintaan on varattu riittävästi resursseja.	Alkukartoitukseen on olemassa yhtenäiset käytännöt ja riittävästi resursseja nopean avun saannin turvaamiseksi.
Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tyydyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin		
YHTEISTOIMINTA		
Palveluohjausta tehdään kasvokkain, etänä verkossa sekä liikkuvana palveluna.	Johtamisella kannustetaan ja mahdollistetaan palveluohjauksen toteuttamista erilaisissa ympäristöissä sekä yhteistyössä paikallisten ja alueellisten toimijoiden ja verkostojen kanssa.	Organisaation työntekijöiden on mahdollista kohdata asiakkaita joustavasti erilaisissa ympäristöissä.

	Johtamisessa huomioidaan työntekijöiden osaaminen, kiinnostuksen kohteet, aikaresurssit ja koulutustarpeet suhteessa muuttuviin toimintaympäristöihin.	Rakenteet tukevat luovia, joustavia ja monitoimijaisia palveluohjauksen yhteistyörakenteita sekä tapoja järjestää helposti saavutettavaa palveluohjausta paikallisesti ja alueellisesti.
Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tyytyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin		
Palveluohjaus kuuluu kaikille toimijoille.	Johtamisella varmistetaan palveluohjauksellisen työtavan toteuttaminen sopimalla yhteistyökäytänteistä, vastuunjaoista ja yhteyshenkilöistä.	Palveluohjauksellista työtapaa toteutetaan kaikissa sosiaali-, terveys-, työllisyys- ja sivistyspalveluiden ammattiryhmissä, järjestöissä sekä seurakunnissa.
	Johtamisella varmistetaan palveluohjauksen saatavuus ja tavoitettavuus.	Organisaatiossa on varmistettu tiedon helppo ja esteetön saavutettavuus, luotettavuus ja ajantasaisuus.
Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tyytyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin		
Palveluohjauksessa eri toimijat tekevät yhdessä työtä ihmisen eduksi.	Johtamisella varmistetaan tiedonkulun käytännöt ja edellytykset monitoimijaisessa verkostossa.	Tietojärjestelmät ja tiedonsiirtokäytännöt tukevat nopeaa avun saantia ja tarpeellisen tiedon kulkua asiakkaan eduksi.
	Johtamisella edistetään asiakkaiden tavoitteiden mukaisia, monitoimijaisen yhteistyön käytäntöjä ja edellytyksiä.	Monitoimijaisen verkoston yhteistyöprosesseja on arvioitu, seurattu ja kehitetty asiakkaiden, ammattilaisten ja johdon yhteistyönä.

	Johtamisella edistetään resurssien kohdentumista asiakkaiden tarpeiden ja tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaisella tavalla (vastuut, roolit, valtuudet).	
Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tyydyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin		
Palveluohjauksessa varmistetaan, että tuki ei katkea.	Johtamisella varmistetaan, että työyhteisössä on sovittu, miten asiakasprosessien jatkuvuus turvataan muutostilanteissa ja siirtymävaiheissa.	Organisaatiossa vahvistetaan toimintamalleja, jotka tukevat yksilöllisten palvelupolkujen suunnitelmallista ja samaan suuntaan etenevää yhteistyötä.
Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tyydyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin		
OSAAMINEN		
Työntekijän tiedot, taidot ja valmiudet ovat riittävät palveluohjauksen eri tasoilla.	Johtamisella varmistetaan, että rekrytointi-prosessissa otetaan huomioon tehtävän mukaiset palveluohjauksen osaamis- ja soveltuvuusvaatimukset.	Koulutuksessa on huomioitu jo opetus-suunnitelmatasolla palveluohjauksen osaamis- ja soveltuvuusvaatimukset eri ammanteissa sekä työelämässä tapahtuvat muutokset.
	Johtamisella varmistetaan riittävä perehdytys, lisäkoulutus ja työnohjaus palveluohjaukseen.	Palveluohjauksen osaamisvaatimukset huomioidaan palvelujärjestelmässä sekä muuttuvan työelämän vaatimuksissa.
	Johtamisessa huolehditaan siitä, että työntekijöiden ammattitaito vastaa työn vaatimuksia.	

	Johtamisella varmistetaan palveluohjaukseen vaatimuksia vastaavat tilat, työvälineet ja ajan käyttö.	
	Johtamisella varmistetaan työyhteisön moniammatillinen, kollegiaalinen ja työssä jaksamisen tuki.	
Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tyydyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin		
Palveluohjauksen ja tuen tarpeen tunnistamisen lähtökohtana on hyvä vuorovaikutus ja yhteistyö.	Johtamisessa huolehditaan siitä, että asiakkaiden, työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden kokemuksia saamastaan kohtelusta kartoitetaan säännöllisesti.	Vuorovaikutus-, arviointi- ja verkostotyön osaamista vahvistetaan organisaatiossa palautetietoa hyödyntäen.
	Johtamisella varmistetaan, että työntekijöillä on mahdollisuus ja taito käyttää palveluohjauksessa tulkkia, vuorovaikutusta tukevia menetelmiä ja apuvälineitä tarvittaessa.	Organisaatiossa on mahdollisuus käyttää tulkkia ja erilaisia vuorovaikutuksen tukemisen työkaluja. Organisaatiossa tarjotaan koulutusta näiden käyttöön.
	Johtamisella varmistetaan, että kokemusasiantuntijuutta käytetään palvelutarpeen arviointiprosessissa ja sen kehittämisessä.	Kokemusasiantuntijatoiminnalle on luotu toimintatavat ja rakenne organisaatiossa.

<p>Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tyydyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin</p>		
<p>SEURANTA</p>		
<p>Palveluohjaus on kuvattu organisaation toiminnassa.</p>	<p>Johtamisessa huolehditaan siitä, että palveluohjauksellinen työ on kirjattu osaksi tehtävänkuvia.</p>	<p>Toimivan palveluohjauksen ja kokonaisvaltaisen ajattelun merkitystä vaikuttavien palvelupolkujen rakentajana painotetaan kaikissa palveluissa.</p>
	<p>Johtamisessa seurataan ja varmistetaan, että tehtävänkuvat ovat ajan tasalla ja vastaavat asiakaskunnan tarpeita.</p>	<p>Palvelujärjestelmässä ja -rakenteissa on kuvattu ja tiedotettu, ketkä ja missä toimenkuvisa palveluohjausta tekevät ja millä tasolla (neuvonta, asiakasohjaus, intensiivinen palveluohjaus).</p>
<p>Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tyydyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin</p>		
<p>Palveluohjauksen laatua ja vaikutuksia seurataan järjestelmällisesti.</p>	<p>Johtamisella varmistetaan toimivan palaute- ja arviointijärjestelmän kehittäminen ja käyttäminen asiakastyössä.</p>	<p>Yhdenvertaisuuden toteutumista on edistetty organisaatiossa yhtenäisten palaute- ja arviointityökalujen käyttöönottoa tukemalla.</p>
<p><u>Eettinen suositus toimintakykymittareiden käyttöön</u> <u>TOIMIA-tietokanta</u></p>	<p>Johtamisella varmistetaan, että palveluohjauksessa käytetään valtakunnallisten suositusten mukaisia, yhtenäisiä arviointityökaluja ja -mittareita soveltuvin osin.</p>	<p>Organisaatiossa noudatetaan valtakunnallisia suosituksia ja yhtenäisiä linjauksia vaikuttavuusmittareiden käytöstä asiakastyössä, tiedon avulla johtamisessa sekä palveluiden kehittämisessä.</p>

<u>Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen – sisällölliset ehdotukset</u>	Johtamisella varmistetaan palaute- ja arviointitiedon käyttäminen palveluohjauksen rakenteellisen kehittämisen ja palvelutarpeiden ennakkoinnin pohjana.	Vaikuttavuusmittarit on integroitu soveltuvin osin asiakastietojärjestelmiin, arviointitietoa palvelujärjestelmän ja yhteistyön toimivuudesta on kerätty sekä puututtu niissä ilmeneviin epäkohtiin.
Väite toteutui: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=tydyttävästi, 4=hyvin, 5=erittäin hyvin		
Palveluohjausta kehitetään yhdessä asiakkaiden ja eri toimijoiden kanssa.	Johtamisella tuetaan paikallisten ja alueellisten yhteiskehittämisen toimintatapojen rakentumista monitoimijaisissa verkostoissa.	Yhteiskehittämisen tavoitteet ovat määrittynyt arviointi- ja palautetiedon pohjalta tunnistetuista kehittämistarpeista.
<u>Edistääkö toiminta osallisuutta?</u>	Johtamisella mahdollistetaan työntekijöiden osallistuminen palveluohjauksen ja eri palveluiden yhteiskehittämiseen sekä tarjotaan mahdollisuuksia koordinoita ja johtaa yhteiskehittämistä.	Palveluohjauksen kehittämisessä on hyödynnetty monitoimijuutta ja -menetelmällisyyttä vuoropuhelussa palvelujen käyttäjien, ammattilaisten sekä organisaatioiden johdon kanssa.
<u>Osallistuva budjetointi kunnissa ja maakunnissa</u> <u>Yhteisluomisen tutka</u>	Johtamisessa huomioidaan osallistuvan budjetoinnin mahdollisuudet palveluohjauksen yhteiskehittämisessä (Kuntalaki 5§).	Palveluohjauksen kehittämisessä on yhdistetty kokemus-, tutkimus- ja arviointitieto sekä organisaatiotasolla huomioitu osallistuvan budjetoinnin mahdollisuudet (Kuntalaki 5§).

LIITE 1. LAATUKRITEERIEN POHJALTA LUOTU ASIAKASPALAUTEKYSELY

Asiakaspalaute terveydenhuollon palvelu- ja sosiaaliohjauksesta

Vastaa kokemustasi parhaiten kuvaava vaihtoehto

	1 Täysin eri mieltä	2 Jokseenkin eri mieltä	3 Ei samaa eikä eri mieltä	4 Jokseenkin samaa mieltä	5 Täysin samaa mieltä
1. Sain yhteyden työntekijään itselleni sopivalla tavalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Tiesin tapaamisen tarkoituksen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Asiani käsittelyyn oli varattu riittävästi aikaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Koin tulleet kuulluksi ja kohdatuksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Sain tietoa tilanteeseeni sopivista vaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Pystyin/pystyn tekemään omia valintoja saamani tiedon pohjalta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Saamani apu helpotti tilannettani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Tiedän, miten asiani etenee ja keneen ottaa tarvittaessa yhteyttä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Sain asiantuntevaa ja luotettavaa palvelua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tässä voit antaa palautetta omin sanoin tai perustella vastauksiasi

Kiitos palautteestasi!
Palautteesi auttaa meitä kehittämään toimintaamme.

LÄHTEET:

Kajava, H. 2019. Julkisen vallan käytöstä ja virkavastuulla hoidettavista tehtävistä. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan ajankohtaiset asiat Pohjois-Pohjanmaalla ja Kainuussa –työkokous 6.6.2019. Oulu. Viitattu 18.11.2020. <https://www.avi.fi/documents/10191/13466278/AVI+Kajava.pdf/01103cac-9359-43aa-8105-a72327c3ec18>

Palvelupolut kuntoon (PAKU)–hankkeen aineistot 2019–2020.

LIITE 2. ESIMERKKEJÄ OHJAUKSEEN JA NEUVONTAAN KYTKEYTYVISTÄ LAEISTA JA SÄÄDÖKSISTÄ

ESIMERKKEJÄ OHJAUKSEEN JA NEUVONTAAN KYTKEYTYVISTÄ LAEISTA JA SÄÄDÖKSISTÄ

Euroopan ihmisoikeussopimus: <http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1999/19990063>

Hallintolaki 434/2003: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=i%5C3%A4kk%C3%A4n%20henkil%C3%B6n#L3P13>

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2012/20120916>

Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Laki%20potilaan%20asemasta%20ja%20oikeuksista%20#L2P3>

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015. Viitattu 1.10.2019: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=%202015%2F817#L2P8>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=asiakkaan%20asema%20ja%20oikeudet#L2P4>

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 5591/994: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940559?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Laki%20potilaan%20asemasta%20ja%20oikeuksista%20>

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>

ESIMERKKEJÄ OHJAUKSEEN JA NEUVONTAAN KYTKEYTYVISTÄ LAEISTA JA SÄÄDÖKSISTÄ

Laki työllistymistä edistävstä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141369>

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=lastensuojelulaki>

Nuorisolaki 21.12.2016/1285: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161285?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=nuorisolaki>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki#L4P31>

Suomen perustuslaki 731/1999: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P6>

Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290 : <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290>

Valtioneuvoston asetus kotoutumisen edistämiseen liittyvästä alkukartoituksesta 570/2011: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110570>

Yhdenvertaisuuslaki: 1325/2014 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325#Pidp446349216>



Osa 3

Yhteiskehittämisen monet äänet

KEHITTÄJÄASIAKKUUS OSALLISUUDEN VAHVISTAJANA

Satu Kortelainen

Olen osallistunut PAKU-hankkeeseen kehittäjäasiakkaana ja kokemusasiantuntijana hankkeen alusta lähtien. Ohjauduin mukaan aikuissosiaalityön asiakasraadista kautta. PAKU oli tuolloin alkamassa, ja meitä raatilaisia pyydettiin mukaan. Sosiaalisen kuntoutuksen (SOSKU) -kehittämishankkeessa mukana olleena minulla oli jo kokemusta siitä, millaista on kehittää palveluja asiakkaan roolissa yhteistyössä ammattilaisten kanssa, joten tuntui luonteelta lähteä mukaan PAKU:n monialaisen intensiivisen palveluohjauksen kehittäjäryhmään.

Kiinnostuin välittömästi kehittäjäryhmän toimintatavasta. Me asiakaskunnan edustajat ryhdyimme pohtimaan yhdessä aikuissosiaalityön, TE-toimiston ja kaupungin työllisyyspalvelujen edustajien kanssa, millä tavoin monenlaista tukea tarvitsevaa ihmistä voisi auttaa palvelujärjestelmän puitteissa nykyistä paremmin saamaan tarvitsemansa avun. Työskentelimme kokoonpanoiltaan vaihtelevissa pienryhmissä erilaisia tehtävänantoja toteuttaen.

Työskentelyilmapiiri oli tapaamisissa hyvin tasa-arvoinen, leppoisa ja inostunut, ja kaikki mukana olijat osallistuivat aktiivisesti työskentelyyn. Ajoittaista motivaation puutetta loi oikeastaan vain se, että kehitimme ryhmätyössämme niin monenlaisessa tuen tarpeessa olevan fiktiivisen asiakkaan, että hänen ohjaamisensa osoittautui meille miltei mahdottomaksi tehtäväksi.

Hankkeeseen osallistuminen sai minut laajemminkin pohtimaan sitä, mikä merkitys kehittäjäasiakkuudella on asiakkaalle itselleen ja muille osallistujille sekä minkälaista ja keiden osallisuutta työskentely lisää. Yritän käsitellä lyhyesti joitakin näitä osallisuuden ulottuvuuksia.

BARRIKADIEN KAATAMINEN – ENSI ASKEL OSALLISUUTEEN?

Ajatus asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistyöstä palvelujen kehittämiseksi ei sinänsä ole uusi. Käytännössä kuitenkin mm. palvelujen laaja sähköistyminen, ajanvarausjärjestelmien kankeudet, käsittelyjen ruuhkautumiset, virheelliset päätökset sekä asiakkaaseen suuntautuvat taloudelliset painostuskeinot (esim. karensilla uhkaaminen) ovat kaikki olleet viime vuosina omiaan tuemaan viranomaisen ja asiakkaiden yhteistyöhalua ja -kykyä. Käytän tässä yhteydessä sanaa ”viranomainen” korostaakseni yhteyden puutetta ammatillaisen ja asiakkaan välillä.

Monella asiakkaalla on valmiiksi negatiivinen käsitys viranomaisten toiminnasta, ja jo yksi hyvin huono palvelukokemus voi horjuttaa pahemman kerran luottamusta viranomaisiin ja koko palvelujärjestelmään. Viranomaisen ei puolestaan ole aivan helppoa kohdata ”hankalaa asiakasta” potentiaalisena yhteistyökumppanina.

Yhteistyöhön ryhtyminen voi vaatia kummaltakin osapuolelta paljon omien ennakoasenteiden työstämistä. Samalla se on askel kohti ryhmäytymistä ja ryhmätoimintaan kuuluvaa psykososiaalista osallisuutta, jossa osapuolet kohtaavat toisensa vain ihmisinä, kankeista rooliasetelmista vapaina yksilöinä.

MITÄ OSALLISUUS TIEToon MERKITSEE?

Kehittäjäkumppanuudessa on sisällöllisessä mielessä kyse yhteisen tiedon tuottamisesta ja jakamisesta. Uuden tiedon tuottaminen avaa myös osallisuuden jo aiemmin tuotettuun tietoon. Asiakkaille tämä tarkoittaa mahdollisuutta ymmärtää syvemmin esim. olemassa olevaa palvelujärjestelmää lainsäädäntöineen ja ohjaukikäytäntöineen. Ammatillaiset puolestaan saavat asiakkailta kokemusperäistä tietoa, jonka avulla lisätään yhteistä ymmärrystä palvelujärjestelmän toimivuuksista ja toimimattomuuksista.

Osallisuus tietoon tarkoittaa myös aina osallisuutta jossakin itseä suuremmassa asiassa ja sitä kautta myös muutoksen mahdollisuutta. Asiakkaalle voi avautua työskentelyn myötä täysin uusi näkökulma omaan elämään, kun omat kokemukset asettuvat osaksi laajempaa yhteiskunnallista kehystä. Tämä voi jo itsessään olla hyvin tervehdyttävää, koska huomio siirtyy oman tilanteen vatvomisesta rakenteellisiin syihin tilanteiden taustalla. Tähän kokemukseen voi liittyä myös empatiaa lisäävä oivallus siitä, että ”minun lisäksi on olemassa muitakin, jotka ovat kohdanneet tämän saman vaikeuden ja selvinneet siitä”.

Asiakkaasta tulee tiedon myötä myös osallisempi omaan elämäänsä, jolloin toimintakyky omien asioiden hoitamisessa voi kohentua. Tähän muutokseen tarvitaan tiedon lisäksi uskoa omaan itseen ja omaan arvoon ihmisenä, mitkä voivat osaltaan karttua ryhmätyöskentelyssä saadun kannustuksen ja onnistumisten kokemusten kautta.

KEHITTÄJÄASIAKKUUS TYÖELÄMÄOSALLISUUDEN LISÄÄJÄNÄ

Moni kehittäjäasiakas on sairauden tai muun syyn vuoksi työelämän ulkopuolella; on saattanut olla koko ikänsä, jolloin työkokemus voi puuttua täysin. Tällöin kehittäjäasiakkuus on tärkeä työelämäosallisuuden vahvistaja.

Huolimatta senhetkisestä terveydentilastaan tai osaamisestaan, asiakkaalla on lupa ja oikeus voimavarojensa puitteissa osallistua asiantuntijayhteisön toimintaan juuri sellaisena kuin hän sillä hetkellä on. Jo tämä kokemus saattaa merkittäväällä tavalla tukea asiakasta henkisesti, jolloin esim. masentuneisuus ja itsetuhoisuus voivat vähentyä. Parhaimmillaan osallisuus ryhmässä voi auttaa asiakasta tulemaan tietoisemmaksi omista vahvuuksistaan, jolloin kehittäjäasiakkuus voi toimia alkusysäyksenä esim. uuteen harrastukseen, kouluttautumiseen, työkokeiluun tai palkkatyöhön.

Jos asiakas on kouluttautunut kokemusasiantuntijaksi ja on valmis intensiivisempään työskentelyyn, hän saa myös palkkion kehittämistyöstään, jolloin osallistumisella on aivan konkreettinen asiakkaan työllisyyttä ja toimeentuloa edistävä vaikutus.

Ammattilaisille asiakkaista muodostuu tässä yhteistyössä eräänlaisia koehenkilöitä, joita vasten omia ideoita, ajattelutottumuksia ja työskentelyä peilataan ja arvioidaan. Asiakkaiden läsnäololla varmistetaan toisin sanoen se, että kehittämistä ei tavoitella pelkästä kehittämisen ilosta. Tuotosten on oltava myös asiakkaiden näkökulmasta tarkasteltuna ymmärrettäviä, jotta ne toimisivat elävässä elämässä. Siten asiakas auttaa palautteellaan ammattilaista kehittymään paremmaksi omassa työssään, jolloin myös ammattilaisen työelämäosallisuus vahvistuu.

TAVOITTEENA TOIVON LUOMINEN JA OSALLISUUS PALVELUIHIN JA PALVELUISSA

On mahdollista, että kehittäjäasiakkaan tarve käyttää eri sosiaali- tai terveyspalveluja vähentyy tai keventyy kehittämistyöhön osallistumisen seurauksena. Kyse on tällöin siis yksilön omasta muutosprosessista, jonka osallistuminen ja jostakin osalliseksi tuleminen ovat sysänneet liikkeelle.

Ihmistä kannattelee vaikeina aikoina toivo paremmasta ja toivon näköalan luominen on kaiken kehityksen edellytys. Jokainen ihminen halunnee vaikeassa elämäntilanteessa, että apu löytyisi helposti ja pompottelematta, milloin avunsaantiin sisältyisi lupaus paremmasta tulevaisuudesta.

Palveluohjauksen kehittämisen ydintavoitteena mielestäni on se, että ihmisten osallisuus palveluihin ja palveluissa paranisivat. Osallisuudella palveluihin tarkoitan sitä, että asiakasta ei voi rajata pois palvelujen piiristä siksi, ettei hän täytä jotain asiakkuuteen liittyviä ehtoja tai sovi palvelukonseptiin. Osallisuus palveluissa on mm. sitä, että asiakkaalla on valtaa vaikuttaa omaan tilanteeseensa, häntä palvellaan kohtuullisessa ajassa ja palvelu vastaa hänen kulloiseenkin tarpeeseensa.

Tällaisen palveluosallisuuden tavoitteen toteuttaminen on haasteellista, koska se vaatii vakaata julkista rahoitus pohjaa. Tavoite kytkeytyy vahvasti yhteiskunnan varojen epätasaiseen jakautumiseen, kipeisiin leikkauksiin ja palvelujen alibudjetointiin.

Palveluosallisuuden puuttuminen johtaa toisaalta pahimmillaan siihen, ettei yksilöillä ole mahdollisuutta kokea itseään osallisiksi millään elämän areenalla, kun sosiaaliset, taloudelliset, terveydelliset tai psyykkiset resurssit – tai kaikki nämä – puuttuvat. Nämä palveluosattomuuden kokemukset tuovat tullessaan yhä uusia akuutteja palvelutarpeita, jotka käyvät yhteiskunnalle ajan oloon entistä kalliimmiksi. Tässä yhteydessä onkin tärkeää ymmärtää, että palveluosallisuus tarkoittaa laajassa mielessä yksilöiden osallisuutta kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin.

KENEN ETU YHTEISKUNNAN ETU OIKEASTAAN ON?

Yhteiskunnalliseen osallisuuteen liittyy olennaisesti yksilöiden oma kokemus siitä, että poliittiseen ja muuhun päätöksentekoon pystyy omalta osaltaan vaikuttamaan ja siten edistämään pitkällä aikajänteellä isojaakin yhteiskunnallisia muutoksia. Tämänkaltaista osallisuutta on vaikea edes tavoitella, jos omassa elämässä eivät mitkään muut osallisuuden ulottuvuudet toteudu. Yhteiskunnallinen osallisuus vaatii paitsi uskoa omaan itseän myös toisiin ihmisiin ja kaikkien yhteiseen hyvään tahtoon.

Palveluja eniten tarvitsevilta puuttuu siten kipeimmin myös yhteiskunnallista osallisuutta. Tämä näkyy mm. siten, että haavoittuvissa elämäntilanteissa olevat, kuten työttömät ja työkyvyttömät, ovat vahvasti aliedustettuina kaikissa parlamentaarisisissa luottamuselimissä, joihin valituksi tuleminen vaatii suhteita ja rahaa.

Näin ollen eri tavoin osattomat henkilöt tarvitsevat tuekseen omia yhteisöjä, joiden synnyttämisessä ja vahvistamisessa kehittäjäasiakastoiminnalla ja erilaisilla asiakas- ja kansalaisraadeilla on oma paikkansa. Osallistujien saamisessa näihin toimintoihin on tosin haasteita juuri siksi, että usko omiin vaikutusmahdollisuuksiin ja yhteiskunnallisen muutoksen mahdollisuuteen usein puuttuvat. Sen vuoksi osallistujille on tärkeää kertoa, millä tavoin toiminnan tulokset viedään käytäntöön ja mitä muutoksen edistämiseksi ollaan valmiita tekemään.

Samalla on tärkeää muistaa, että ihminen on muutakin kuin asiakas; hän on myös yksilö ja kansalainen, joka ei voi olla olemassa vain asiakkuutta tai jotain ulkoa asetettua tavoitetta varten. Esimerkiksi työttömiä osallistetaan te-toimenpiteiden kautta työelämään, riippumatta siitä, onko tavoite yksilön

kannalta mielekäs vai ei. Sen sijaan työtöntä osallistetaan usein riittämättömästi omaan elämäänsä, saati oman asemansa kehittämiseen. Näin ollen tarvitaan myös kansalaiskasvatusta ja elämäntaitojen oppimista, jotta ihmiset voivat elää niin hyvää elämää kuin mahdollista työttömyydestä, sairaudesta tai muista vaikeuksistaan huolimatta.

Yhteinen hyvä tuskin voi toteutua, jos osa ihmisistä on ulkoistettu sen tavoittelusta. Yhteiskunnan etu vaatii jokaisen yksilön edun huomioimista.

ASIAKAS DIGITALISOITUVISSA SOSIAALIPALVELUISSA: DIGITAALISEN TEKNOLOGIAN KÄYTTÖ JA OMAKSUMINEN DIGITAALISEN KUILUN NÄKÖKULMASTA

Anna Zhidkikh

Digitalisaatiossa on paljon potentiaalia, ja sitä jatkuvasti edistetään niin yhteiskunnallisesti kuin sosiaalipalveluiden yhteydessä. Kuitenkin samanaikaisesti käydään keskustelua siitä, miten kaikki eivät pysy mukana digitaalisessa kehityksessä (Ks. esim. Juusola 2018). Ilmiötä on nimetty ”digitaaliseksi kuiluksi”, joka tarkoittaa teknologian pääsyyn ja käyttöön liittyvää eriarvoisuutta (Mubarak 2018). Aluksi digitaalinen kuilu tarkoitti sitä, miten kaikki eivät fyysisesti pääse käyttämään digiteknologiaa, mutta laitteiden yleistyessä fyysinen pääsy ymmärretään vasta ensimmäisen tason kuiluna. Toisen tason kuilu kuvastaa sitä, miten ihmisillä on erilaisia taitoja ja päämääriä käyttää digilaitteita, kun taas kolmannen tason kuilu viittaa siihen, miten digiteknologian käytöllä on erilaisia vaikutuksia yksilöihin. (Ragnedda & Ruiu 2018, 32.) Toisin sanoen ne, jotka eivät pääse käyttämään teknologiaa itselleen merkityksellisellä tavalla menettävät mahdollisuutensa hyödyntää sen tarjoamia resursseja vaikuttaakseen omaan elämänlaatuun, esimerkiksi työllistymismahdollisuuksiin tai oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen.

Aiemmassa kirjallisuudessa on tutkittu laajasti sosiodemografisten taustamuuttujien heijastumista digiteknologian käyttöön. Yleisenä väitteenä näyttäisi olevan se, että taloudellisesti, terveydellisesti ja sosiaalisesti heikommassa asemassa olevat hyötyvät vähiten digiteknologiasta (esim. Heponiemi, Jormanainen, Leemann, Manderbacka, Aalto & Hyppönen 2020). Kuitenkin esimerkiksi iän, sukupuolen, tulo- ja koulutustason, etnisyyden ja kotitaloustyyppin vaikutukset vaihtelevat tutkimuksesta toiseen. Tutkimuksissa painopiste siirtyikin tarkastelemaan ilmiön taustalla vaikuttavia psykologisia ja kognitiivisia prosesseja, mutta myös tutkimaan laajemmin digitaalisen kuilun kulttuurista, sosiaalista ja yhteiskunnallista luonnetta. Muun muassa van Dijk (2005) mallin mukaan onnistunut digiteknologian käyttö vaatii sen, että ensinnäkin ihminen on motivoitunut käyttämään sitä, toiseksi hän omistaa tarvittavat laitteet ja välineet sekä fyysisesti kykenee käyttämään niitä ja kolmanneksi hänellä on riittävästi laitteisiin, nettisivuilla navigoimiseen ja tiedon prosessointiin liittyvää digiosaamista. Yhteisöllisestä ja yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsoen

ympärillä olevat ihmiset ja organisaatiot, esimerkiksi läheiset, työ- ja koulu-yhteisöt, järjestöt, julkiset ja yksityiset palvelut, ensinnäkin viestivät yksilöille digiteknologian ja digiosaamisen tarpeellisuudesta, ja toiseksi tarjoavat tukea ja kokemusta oppia digiteknologiasta (Yu, Ndumu, Mon & Fan 2018).

Kiinnostuin pro gradu -tutkielmassani tarkastelemaan digitaalista kuilua sosiaalipalveluiden käyttäjien näkökulmasta. Tutkin ensinnäkin sitä, millä tavoin digitaalinen kuilu ilmenee käyttäjien elämässä ja sosiaalipalveluiden käytössä, ja toiseksi miten käyttäjien mielestä sosiaalipalveluita tulisi rakentaa tätä huomiota ottaen. Haastattelin tätä varten kuutta PAKU-hankkeen kehittäjäasiakasta. Haastateltavien ikähaarukka oli 35–70, ja heillä oli kokemusta muun muassa sosiaalitoimistossa, Kansaneläkelaitoksessa, työvoimapalveluissa ja vammaispalveluissa asioimisesta.

Alustavan sisällönanalyysini mukaan digitaalinen kuilu ilmeni haastateltavien kesken taloudellisena, suhtautumiseen, osaamiseen ja nettipalveluiden ominaisuuksiin sekä ympäristöön liittyvänä tekijänä. Kaikilla haastateltavilla oli päivittäisessä ja henkilökohtaisessa käytössään tietokone ja älypuhelin. Kaksi näkövammaista vastaajaa käyttivät erilaisia ohjelmia ja sovelluksia apuvälineinä. Internet-yhteys oli riittävä haastateltavien käyttöön, vaikka sen laadukkuuteen vaikutti oma asuinalue. Taloudellisesta näkökulmasta katsottuna huoli heräsi apuvälineiden hankinnasta ja laitteiden päivittämisestä: kalliimpia ja laadukkaampia apuvälineitä, esimerkiksi pistenäyttöä, ei välttämättä korvata opiskelu- tai työelämän ulkopuolella oleville henkilöille. Ajan saatossa myös laitteet ja apuvälineet vanhenevat ja niitä on tarpeen päivittää, mikä ei ole helppoa vähävaraisille ihmisille.

Haastateltavat suhtautuivat positiivisesti digiteknologiaan, ja sitä käytettiin monipuolisesti omien tarpeiden ja mieltymyksien mukaan työhön ja opiskeluun, viihteeseen, yhteydenpitoon ja asioimiseen palveluissa. Digiteknologiaa kehuttiin siitä, miten monipuolisesti erilaisia palveluita voi käyttää yhdellä pienellä laitteella. Näkövammaisten näkökulmasta digilaitteet ovat edellytys itsenäiselle elämälle. Palvelut muuttuvat ajattomiksi ja paikattomiksi, yksinkertaisten ja rutiiniluontoisten asioiden hoitaminen nopeutuu ja palveluita voi saada matalalla kynnyksellä. Erityisesti korona-aikaan digilaitteet ehkäisivät yksinäisyyttä ja ”mökkihöperyyttä”. Toisaalta tämä ei haastateltavien mukaan poista tarvetta ihmiskontaktille tai halua lähteä välillä pois kotoa. Fyysinen läsnäolo sekä ilmeet ja eleet ovat tärkeitä muun muassa viestin ymmärtämiselle, luottamuksen rakentamiselle ja ”inhimillisyyden” ylläpitämiselle. Myös henkisesti huono olo tai yksinäisyys voi synnyttää halun kasvokkaiselle vuorovaikutukselle. Erilaiset kiireelliset, monimutkaiset, syventymistä vaativat henkilökohtaiset asiat hoidetaan mieluummin kasvotusten. Huoli liittyi siihenkin,

että digitalisoitumisen seurauksena asiakkaita jätetään yksin palveluiden ja tukien hakemisessa.

Suurin osa haastateltavista koki itsensä teknisesti osaavaksi: teknologian käyttöä on opittu työn ja koulutuksen sekä säännöllisen käytön myötä. Vain yksi näkövammaisen haastateltava puhui omasta merkittävästä osaamattomuudesta, mikä osaltaan johtuu apuvälineiden puutteellisesta hallinnasta ja siitä, että näön puute hidastaa opettelua. Osaaminen liittyy läheisesti siihen, miten nettipalveluita on sisällöllisesti rakennettu. Nettipalveluita on hankalaa käyttää, jos yhdellä sivulla on valtavasti tietoa, jota on vaikeaa löytää, ohjeistusta ei ole riittävästi ja hakemusten kysymykset ovat epäloogiset. Näkövammaisten palveluiden käyttö voi taas kaatua kokonaan, jos nettisivut eivät huomioi tarpeeksi apuvälineiden käyttäjiä.

Haastateltavien puheissa välittyi kuva nyky-Suomen digitalisaation väistämättömyydestä ja välttämättömyydestä oman selviytymisen kannalta. Ympäristö ”pakottaa” digipalveluiden käyttöön sillä, että verkon kautta palveluita saa paljon nopeammin ja halvemmin, ja joitakin palveluita ei edes voi käyttää ilman digilaitteita. Myös ympärillä olevat ihmiset kannustavat ja tukevat digiteknologian omaksumisessa. Haastateltavien tuen tarve oli suuremmaksi osaksi jotain yksittäisiä yhteydenottoja palvelun tarjoajiin, hyvin ohjeistetut nettisivut ja tiedottaminen siitä, mitä digipalveluita on olemassa ja miten ne toimivat. Yksi näkövammaisista turvautui enemmän läheisten ja avustajan apuun digiteknologian käytössä. Kaksi näkövammaista vastaajaa painottivat koulutuksen ja tuen merkitystä, mutta ongelmana on usein se, että tukea saa enimmäkseen vapaaehtoisvoimin ja sitäkin vaihtelevasti riippuen paikkakunnasta. Kaikille tarkoitetuissa atk-kursseilla ohjaajat eivät välttämättä osaa opastaa apuvälineiden käytössä.

Kehittämis ehdotuksien kohdalla haastateltavat korostivat saavutettavuus kaikille -periaatetta, käyttäjäystävällisyyttä, tuen ja koulutuksen mahdollisuutta sekä asiointikanavien monipuolisuutta. Ensimmäkin digipalveluiden saavutettavuuden edistäminen pitäisi lähteä siitä asenteesta, että palveluita ei kehitetä vain pienelle erityisryhmälle, vaan palvelemaan kaikkia käyttäjiä. Vastaajien mukaan jo palveluiden suunnitteluvaiheeseen tulisi ottaa mukaan monen tasoisia käyttäjiä eri tarpeineen ja ominaisuuksineen. Saavutettavien ja ei-saavutettavien nettisivujen erottelemisen sijaan erilaisia tarpeita tulisi pyrkiä integroimaan yhdelle nettisivulle. Saavutettavuus liittyy läheisesti käyttäjäystävällisyyteen, joka tarkoitti haastateltaville yksinkertaisia ja helppolukuisia nettisivuja, joiden omaksuminen ei vaadi paljon opettelua, joissa ei ole paljon tulkinnanvaraa ja jotka toimivat erilaisilla päätelaitteilla ja apuvälineillä. Nettisivun valikko on loogisesti jäsennetty, ja siirtyminen sivusta toiseen on

vaivatonta. Turvallisuus ja yksityisyys on myös otettu huomioon. Digipalveluiden toimivuus perustuu siihen, että siitä kerätään säännöllisesti palautetta ja sitä päivitetään.

Kolmanneksi haastateltavat kaipasivat omalla kohdallaan tukea lähinnä kattavana tiedottamisena olemassa olevista digipalveluista ja niiden toiminnasta, erilaisina ohjeina ja opasvideoina digipalveluista. Erityisesti näkövammaisten ja vähävaraisten kohdalla painotettiin yhteiskunnan taloudellisen tuen merkitystä laitteiden ja apuvälineiden hankintaan, asentamiseen ja kouluttamiseen. Koulutuksen kannalta tärkeää on sen yksilöllisyys ja henkilökohtainen opastus, sillä käyttäjien laitteiden ja apuvälineiden ominaisuudet sekä tarpeet vaihtelevat. Lopuksi haastateltavat mainitsivat erityisesti sosiaalipalveluiden kontekstissa tarpeen hyödyntää sekä kasvokkaisia että digitaalisia palveluita. Digipalvelut ovat hyvä lisä, mutta koska asiakkailla on erilaisia tarpeita ja esteitä, esimerkkeinä mainittu vammat ja sairaudet, heikko kielitaito, osaaminen ja epävarmuus käytössä sekä laitteiden puute, niin kasvokkaisia palveluita ei voi hävittää kokonaan. Yhden haastateltavan sanoja lainaten palveluiden kehittämisen tavoitteena pitäisi olla ”ihmisyiden edistäminen”.

Yhteenvedona voin todeta, että aineisoni perusteella Suomessa digitaalisuus on erottamaton osa ihmisten arkea. Huoli lähinnä liittyy siihen, miten vähävaraisia taloudellisesti tuetaan, kun digiteknologian kehittyessä laitteita joudutaan päivittämään. Erityisesti näkövammaisten kohdalla osaamisen puute ja tuen vähäisyys asettuivat merkittäviksi esteiksi. Digiteknologian omaksuminen liittyy läheisesti siihen, miten digipalveluilla onnistutaan palvelemaan erilaisia käyttäjien tarpeita ja miten sosiaalipalveluihin pystytään integroimaan digitaaliset ratkaisut näitä tarpeita huomioon ottaen.

LÄHTEET:

Heponiemi, T., Jormanainen, V., Leemann, L., Manderbacka, K., Aalto, A-M. & Hyppönen, H. 2020. Digital divide in perceived benefits of online health care and social welfare services: a national cross-sectional survey study. *Journal of Medical Internet Research*. 22(7). 1–12.

Juusola, M. 2018. Miljoona suomalaista tarvitsee tukea digitalisaatiossa. *Ketju-lehti*, 2018, 1, 19.2.2018. Viitattu 17.4.2020. <https://ketju-lehti.fi/aiheet/ikaantyminen/miljoona-suomalaista-tarvitsee-tukea-digitalisaatiossa/>.

Mubarak, F. 2018. Rethinking the digital divide: Emerging challenges in the new global economy. Turku: Turun yliopisto.

Ragnedda, M. & Ruiu, M. L. 2018. Social capital and the three levels of digital divide. Julkaisussa *Theorizing digital divides*. Toim. M., Ragnedda & G.W., Muschert. Routledge, 27–41.

Van Dijk, J. A.G.M. 2005. *The deepening divide, inequality in the information society*. Thousand Oaks, CA, London and New Delhi: Sage Publications.

Yu, B., Ndumu, A., Mon, L. M., & Fan, Z. 2018. E-inclusion or digital divide: An integrated model of digital inequality. *Journal of Documentation*, 74(3), 552–574.

DIGITAALISET TYÖKALUT YHDYSKUNTASEURAAMUSTYÖSSÄ RIKOSSEURAAMUSLAITOKSELLA

Petri Vähäkangas

RIKOSSEURAAMUSLAITOS JA SEN TEHTÄVÄT

Rikosseuraamuslaitos syntyi, kun Vankeinhoitolaitos ja Kriminaalihoitolaitos yhdistyivät yhdeksi uudeksi virastoksi vuonna 2010. Rikosseuraamuslaitoksen toiminnan tavoitteena on yhdyskuntaseuraamusten ja vankeusrangaistusten täytäntöönpano siten, että lisätään tuomittujen valmiuksia rikoksettomaan elämäntapaan sekä edistetään heidän elämänhallintaansa ja sijoittumistaan yhteiskuntaan (Laki Rikosseuraamuslaitoksesta 953/2009).

Yhdyskuntaseuraamukset ovat avoseuraamuksia ja niitä suoritetaan pääosin kotoa käsin. Yhdyskuntaseuraamuksia ovat 1) yhdyskuntapalvelu; 2) valvontarangaistus; 3) ehdollinen vankeus, jonka tehosteeksi on tuomittu valvonta; 4) nuorisorangaistus sekä 5) vankilasta vapautuneiden ehdonalaisen vapauden valvonta. Yhdyskuntaseuraamuksen tavoitteena on rangaistuksen täytäntöönpanon aikana tukea tuomittua hänen sosiaalisen selviytymisensä edistämiseksi sekä lisätä hänen valmiuksiaan elää rikoksetonta elämää (Laki yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanosta 400/2015).

Vankeusrangaistusta suorittavia tai tutkintavankeudessa olevia henkilöitä on päivittäin hieman alle 3000 henkeä samoin kuin yhdyskuntaseuraamusta suorittavia (Rikosseuraamuslaitoksen tilastoja 2019). Suomessa vankimäärä on kansainvälisesti tarkasteltuna väestölukumäärään suhteutettuna pieni. Yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanosta vastaavat yhdyskuntaseuraamustoimistot. Suomessa on 15 yhdyskuntaseuraamustoimistoa pääosin maakuntakeskuksissa. Lisäksi eri toimistoilla on sivutoimipisteet 12 paikkakunnalla. Keski-Suomessa toimii Jyväskylän yhdyskuntaseuraamustoimisto, jonka toiminta-alueena on Keski-Suomen maakunta. Jyväskylän yhdyskuntaseuraamustoimiston toimitilat ja asiakkaiden vastaanottotilat ovat kesällä 2020 valmistuneen Jyväskylän vankilan kanssa yhteiset. Toimipaikka sijaitsee Jyväskylässä Tourulassa. (Yhdyskuntaseuraamustoimistot 2019; Yhdyskuntaseuraamusten toimeenpano 2019.)

YHDYSKUNTASEURAAMUSTEN TYÖMUODOT

Yhdyskuntaseuraamuksissa pääasiallinen työmuoto valvonta-asiakkaille ovat säännölliset tapaamiset oma valvojan kanssa. Tapaamiset järjestetään pääosin toimistolla kahdenkeskinä. Tapaamisten tarkoituksena Rikosseuraamuslaitoksen strategian mukaan ehkäistä uusintarikollisuutta sekä tukea asiakasta elämänhallinnassaan. Valvontatapaamiseksi voidaan hyväksyä myös verkostokokous tai viranomaiskokous asiakkaan elämänhallinnan edistämiseksi. Rikosseuraamuslaitos käyttää asiakkaiden kanssa William R. Millerin ja Stephen Rollnickin kehittämään motivoivaan haastatteluun sekä James Prochaskan ja Carlo DiClementen määrittelemään transteoreettiseen muutosvaihemalliin perustuvia motivoivan keskustelun menetelmiä (Motivoiva toimintatapa/Motivoiva haastattelu 2017). Lähes kaikki rikosseuraamustyöntekijät ovat käyneet motivoivan keskustelun peruskoulutuksen Rikosseuraamuslaitoksen järjestämänä.

Yhdyskuntapalvelu on ehdottoman vankeuden rangaistuksen sijaan tuottava rangaistus. Ehdoton vankeustuomio voi olla pituudeltaan maksimissaan kahdeksan kuukautta. Ehdoton vankeus muutetaan yhdyskuntapalveluksi siten, että jokaisesta kuukaudesta tuomitaan 30 tuntia yhdyskuntapalvelua. Yksi tunti vastaa yhtä vankilapäivää. Yhdyskuntapalvelu on valvonnan alla tehtävää avustavaa työtä, jota tehdään Rikosseuraamuslaitoksen hankkimissa palvelupaikoissa valtiolla, kunnalla, yleishyödyllisellä yhteisöllä tai muussa pääosin julkisella rahoituksella toimivassa yrityksessä kuten erityisryhmien asumispalveluissa. (Yhdyskuntapalvelu 2020.)

Syyttäjä pyytää yleensä syyteharkintaa tehdessään Rikosseuraamuslaitosta laatimaan seuraamusselvityksen. Seuraamusselvityksessä selvitetään asiakkaalle yhdyskuntapalvelun määräykset ja velvollisuudet. Selvityksessä selvitetään myös asiakkaan työ- ja opiskeluhistoriaa, nykyistä perhe- ja elämäntilannetta sekä päihteidenkäyttöä sekä rikoshistoriaa ja ajantasaista rikostilannetta. Kielteinen lausunto kirjoitetaan yleensä hallitsemattoman päihdeongelman tai ilmiselvän rikoskierteen takia. (Yhdyskuntapalvelu 2020.)

Rikosseuraamuslaitos käyttää työssään ohjelmatyötä. Asiakkaan kanssa voidaan yhdyskuntapalvelussa käydä läpi motivoivaan keskusteluun pohjautuva Viisi keskustelua muutoksesta -keskustelusarja, jossa asiakas itse valitsee asian elämässään, johon haluaa muutosta. Lisäksi on olemassa mm. Suuttumuksen hallinta (9 t /ryhmänä 18 t), Liikenneturvaohjelma (yksilönä vähintään 5 t /ryhmänä 10 t), Uusi suunta -ohjelma seksuaalirikoksista tuomituille (16 t yksilönä), MOVE-ohjelma lähisuhdevälivaltaan sekä VINN-ohjelma (naiserityinen voimaantumisojelma naisille). (Kuntouttava toiminta – Ohjelmatyö 2020.)

DIGITAALISET TYÖMUODOT

Rikosseuraamuslaitoksessa käytetään paljon videoyhteyksiä koulutuksissa, yksiköiden välisissä tapaamisissa sekä yksiköiden sisäisissä palavereissa. Ehdonalaisen vapauden valvontaan määrätty vangin valvoja pyrkii tapaamaan tulevan valvottavan ennen valvonnan alkua henkilökohtaisesti tai videoneuvotteluyhteydellä vankilaan. Tapaamisessa käydään yleensä valvonnan sisältöä ohjaava täsmennetty rangaistusajan suunnitelma läpi.

Rikosseuraamuslaitoksen järjestämiin koulutuksiin on pääsääntöisesti mahdollisuus osallistua myös videon välityksellä. Etätöön lisäännyttyä Rikosseuraamuslaitoksessa myös yksikön sisäisiin kokouksiin ja palaverihin on yleensä mahdollista osallistua Skype-yhteydellä työpisteeltä tai kotoa etäyhteydellä.

Keväällä COVID19-koronaviruksesta johtuneen pandemian aikana asiakkaita ei pääsääntöisesti tavattu, vaan asioita hoidettiin puhelimitse tai videoyhteyden välityksellä. Yhdyskuntapalvelun ja valvontatapaamisten sisällöksi kehitettiin valtakunnallisesti yhteisesti tehtäviä eAsiakastyö-kansion alle kunkin yhdyskuntaseuraamustoimiston hyödynnettäväksi. Videoyhteyden välityksellä toteutettiin myös Rikosseuraamuslaitoksen ohjelmatyötä, kuten Viisi keskustelua muutoksesta -keskusteluserjaa sekä Liikenneturvaohjelmaa yksilötunteina. Näistä saadut kokemukset olivat myönteisiä ja asiakkaiden yhdyskuntapalvelujen ja valvontarangaistusten täytäntöönpanot myös etenivät koronaviruspandemian aiheuttamasta suorituspaikkojen sulkeutumisesta huolimatta.

Digitaalisten työkalujen ja videoyhteyden käytön esteitä olivat asiakkaiden vähäiset digitaidot sekä elämänhallinnan ongelmista johtuvat vaikeudet sitoutua valvontatapaamisiin tai yhdyskuntapalveluun. Rikosseuraamuslaitoksella on myös tiukat tietosuojavaatimukset eikä asiakasasioita saa hoitaa muuta kuin Rikosseuraamuslaitoksen hyväksymiä kanavia pitkin. Näitä ovat puhelut, tekstiviestit puhelimella, sähköposti turvapostina sekä valvojan lähettämä kutsu Skype-kokoukseen. Muiden palveluntarjoajien palveluita voi käyttää ainoastaan siten, että asiakkaiden anonymiteetti turvataan. Yhtenä esimerkkinä ulkopuolisesta palvelusta, jota käytetään työskentelyn tukena, on Päihdelinkin tarjoamat erilaiset testit (Testi ja laskurit n.d.), joita voidaan käydä asiakkaan kanssa yhdessä lävitse.

Rikosseuraamuslaitoksen asiakastietojärjestelmä uusitaan vuoden 2021 alussa. Aiemmin erilliset VATI-vankitietojärjestelmä ja Tyyne-yhdyskuntaseuraamusrekisteri yhdistetään yhdeksi Roti-järjestelmäksi. Asiakkaalle laaditaan yksi rangaistusajan suunnitelma, jota päivitetään tarpeen mukaan. Lisäksi on suunnitteilla älypuhelimiin tarkoitettu YKS-appi, joka on tarkoitettu yhdyskun-

taseuraamusasiakkaan ja valvojan väliseen tietosuojattuun yhteydenpitoon. (Hankkeet 2020.)

Tulevaisuus on digitaalinen. Asiakkaat tunnistetaan digitaalisesti ja heitä koskevat asiakirjat sekä päätökset toimitetaan digitaalisesti tiedoksi. Rikosseuraamuslaitoksen strategian mukaan asiakkaita ohjataan käyttämään yhteiskunnan normaaleja palveluita. Tähän tarvitaan asiakkaiden digitaitojen kohentamista ja välineiden antamista asioiden hoitamista varten. Vankiloihin ja yhdyskuntaseuraamustoimistoihin on hankittu asiakkaiden käyttöön asiakaspäätteitä. Vankiloista on mahdollistettu asioiden hoitaminen Portti-palvelun alla oleville sivustoille. Portin alle lisätään tarpeen mukaan uusia sivustoja. (Portti 2020.) Lisäksi marraskuun 2020 alussa avatussa Hämeenlinnan älyvankilassa vangit hoitavat asiointiaan digitaalisesti sellipäätteiden avulla (Hämeenlinna valmistunut kansainvälisesti edistyksellinen vankila naisille uudistaa Rikosseuraamuslaitoksen toimintakulttuuria 2020).

LÄHTEET:

Hankkeet. 2020. Rikosseuraamuslaitos. Viitattu 16.11.2020. <https://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/ajankohtaista/hankkeet.html>.

Hämeenlinna valmistunut kansainvälisesti edistyksellinen vankila naisille uudistaa Rikosseuraamuslaitoksen toimintakulttuuria. 2020. Rikosseuraamuslaitos; tiedotteet ja uutiset. Viitattu 16.11.2020. <https://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2020/hameenlinna valmistunut kansainvälisesti edistyksellinen vankilanaisille uudistaa rikosseuraamuslaitoksen toimintakulttuuria.html>.

Kuntouttava toiminta – Ohjelmatyö. 2020. Rikosseuraamuslaitos. Viitattu 16.11.2020. <https://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/taytantonpano/toiminnot/kuntouttavatoiminta-ohjelmatyo.html>.

Laki Rikosseuraamuslaitoksesta 2009/953. Viitattu 7.11.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090953>.

Laki yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanosta 400/2015. Viitattu 7.11.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150400>.

Motivoiva toimintatapa/Motivoiva haastattelu. 2017. Salo-Chydenius, S. Päihdelinkki.fi-nettiportaali. Viitattu 16.11.2020. <https://paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietoiskut/paihdeyton-menetelmat-ja-koulutus/motivoiva-toimintatapa-motivoiva-haastattelu>.

Portti. 2020. Rikosseuraamuslaitos. Viitattu 16.11.2020. <https://www rikosseuraamus.fi/fi/index/portti.html>.

Rikosseuraamuslaitoksen tilastoja. 2019. Rikosseuraamuslaitos. Viitattu 12.11.2020. https://www rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-tilastollinenvuosikirja/pjx6k2qbp/Rikosseuraamuslaitoksen_tilastollinen_vuosikirja_2019_ISSN_2242-6957_verkkojulkaisu.pdf.

Testi ja laskurit. N.d. Päihdelinkki.fi-nettiportaali. Viitattu 16.11.2020. <https://paihdelinkki.fi/fi/testit-ja-laskurit>.

Yhdyskuntapalvelu. Rikosseuraamuslaitos. Viitattu 12.11.2020. <https://www rikosseuraamus.fi/fi/index/seuraamukset/yhdyskuntaseuraamukset/yhdyskuntapalvelu.html>.

Yhdyskuntaseuraamusten toimeenpano. 2019. Rikosseuraamuslaitos. Viitattu 12.11.2020 <https://www rikosseuraamus.fi/fi/index/taytantonpano/yhdyskuntaseuraamustentoimeenpano.html>.

Yhdyskuntaseuraamustoimistot. 2019. Rikosseuraamuslaitos. Viitattu 12.11.2020. <https://www rikosseuraamus.fi/fi/index/toimipaikatjayhteystiedot/yhdyskuntaseuraamustoimistot.html>.

PUHEENVUORO: PITKÄAIKAISTYÖTTÖMIEN JA TYÖELÄMÄN ULKOPUOLELLA OLEVIEN HENKILÖIDEN KOULUTUSPOLKIJEN PALVELUOHJAUS

Paula Kauppinen-Roivainen

Tässä puheenvuorossa pyrin avaamaan palveluohjauksen toimintaa koulu- maailmasta ja opiskeluhuollon näkökulmasta käsin yhdistettynä pitkäaikais-työttömien ja työelämän ulkopuolella olevien koulutuspolkujen suunnitteluun ja koulutukseen ohjautumiseen. Huomioitavaa on esimerkiksi se, että varsinkin toisella asteella tapahtuneen ammatillisen koulutuksen reformin jälkeen palveluohjaus ja toimivat palvelu- ja opintopolut ovat nousseet yhteiskunnallisesti merkittäväksi teemaksi.

Pitkäaikaistyöttömäksi luokitellaan henkilö, joka on saanut peruspäivärahaa ja/tai työmarkkinatukea vähintään vuoden ajan joko yhtäjaksoisesti tai useammassa jaksossa. Pitkäaikaistyöttömät on useimmiten luokiteltu vaikeasti työllistyvien ryhmään. Työvoiman ulkopuolella olevat henkilöt ovat pääsääntöisesti niitä, jotka eivät ole syystä tai toisesta ilmoittautuneet työttömiksi työnhakijoiksi. Työvoiman ulkopuolella olevia ovat esimerkiksi päätoimisesti opiskelevat, perhevapailta olevat, asepalvelusta suorittavat, myös terveydellisistä syistä voidaan olla työelämän ulkopuolella. (Savolainen 2017.) Pitkäaikaistyöttömien ja työvoiman ulkopuolella olevien ryhmä on siis varsin heterogeeninen ryhmä, moninaisine palvelutarpeineen ja moniammatillisen toimijaverkon ympäröimänä.

Muun muassa Mäntysaari ja Ylistö (2019) toteavat palveluyhteistyön olevan avain pitkäaikaistyöttömien hyvinvointiin. Työttömien neuvontaan ja palveluohjaukseen tulisikin kohdentaa heidän mukaansa lisäresurssia. Tätä he perustelevat sillä, että työttömillä on vaikeuksia löytää tarvitsemiaan palveluita. Koska pitkäaikaistyöttömyys näyttäytyy henkilön useilla elämän osa-alueilla alentuneena hyvinvointina, niin ratkaisuksi he esittävät muun muassa kokonaisvaltaisen työotteen käyttöä ja monialaista ohjausta, jossa työvoimapalvelut sekä sosiaali- ja terveyspalvelut toimivat yhteistyössä. Pitkäaikaistyöttömillä on todettukin kasaantuneen monenlaisia ongelmia, kuten yksinäisyyttä, syrjinnän kokemusta, terveysongelmia, talousvaikeuksia, mielenterveyden ongelmia. Huomioitavaa on sekin, että pitkäaikaistyöttömät eivät Mäntysaaren ja Ylistön (2019) saamien tutkimustulosten mukaan joko tienneet, mistä hakea apua,

millaisiin palveluihin he olivat oikeutettuja tai sitten heitä siirrettiin luukulta toiselle päämäärättömästi. (Mäntysaari & Ylistö 2019.)

Näkisinikin, että Mäntysaaren ja Ylistön (2019) esittämien tutkimustulosten valossa palveluohjauksen merkitys pitkäaikaistyöttömien ja myös työelämän ulkopuolella olevien henkilöiden saamiseksi palvelutarpeen mukaisiin palveluihin on ensiarvoisen tärkeää, mikä näyttäytyy myös heille kohdennettujen koulutuspolkujen suunnittelussa.

Pitkäaikaistyöttömien ja työelämän ulkopuolella olevien koulutuspolkujen suunnittelussa ja toteutuksessa voisi varhaisen tuen ja palveluohjauksellisen työtteen käytöllä olla siis merkittävää vaikutusta siihen, mihin suuntaan ihmisen elämänpolut lähtevät menemään.

Pitkäaikaistyöttömyyden katkaisemiseksi ja työelämän ulkopuolella olevien henkilöiden saattamiseksi takaisin työmarkkinoille esitetään ratkaisuksi usein koulutusta pohtimatta kuitenkaan tarkemmin sitä, että kykeneekö pitkään työttömänä ollut henkilö suorittamaan tutkintoa. Nykyään koulutus ja opintojen suorittaminen ovat vaativaa, vaikkakin pitkälle henkilökohtaistettua. Mielestäni opiskelukuntoisuus ja -kyky ovat niitä asioita, joita tulisi ottaa ennen varsinaista koulutuspolkua enemmän ja aiemmin huomioon. Opiskelijan opiskelukyky vaikuttaa merkittävästi opintojen suorittamiseen. Opiskelijahuollon henkilöstön palveluohjauksen näkökulmasta tulisi tähän mielestäni kiinnittää erityistä huomiota, koska puutteet opiskelukyvyissä tuottavat usein haasteita myös selviytyä opinnoista. Opiskelukyvyn tarkastelua voidaankin käyttää yhtenä työvälineenä opiskelijan palvelu- ja opintopolun suunnittelussa.

Opiskeluterveydenhuollon oppaassa 2020 on opiskelukyvyistä todettu seuraavaa: ”Työkyvyn katsotaan olevan työn ja yksilön voimavarojen välinen suhde. Vastaavasti opiskelukyky muodostuu opiskelijan ja opiskeluun liittyvien tekijöiden vuorovaikutuksessa. Työterveyslaitoksen ja Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön yhteistyönä kehittämän opiskelukykymallin kulmakivinä ovat yksilön terveyden ja omien voimavarojen lisäksi opiskelutaidot, opiskeluympäristö sekä opetus- ja ohjaustoiminta. Opiskelukyvyn edistäminen on opiskeluterveydenhuollon tärkeimpiä tehtäviä.”. Keskeisellä sijalla opiskelukykyä rakennettaessa on pätevä ja asiantunteva opiskelijan opetus sekä ohjaus. Toimiva ja hyvin suunniteltu opintoja tukeva opetus motivoi myös alastaan epävarmoja opiskelijoita. Opiskelijoiden motivointiin kuuluvat muun muassa riittävä vuorovaikutus opettajan ja opiskelijan välillä sekä palautteen anto ja arviointi. Myös tuutorointi ja opiskelijan integroituminen opiskeluyhteisöön ovat osa toimivaa motivoimista ja opiskelukyvyn ylläpitoa. (ks. Opiskeluterveydenhuollon opas 2020.)

Opiskelukyvyn arvioinnin voisi mielestäni kytkeä osaltaan pitkäaikais-työttömien terveystarkastuksenkin yhteyteen. Pitkäaikaistyöttömien palvelupolkujen suunnittelussa yhtenä tärkeänä elementtinä voidaan pitää työkyvyn arviointia. Työmarkkinoille palaaminen on siis yleensä kattotavoitteena ja siihen päästäkseen on asiakkaan työkyvyn oltava sillä tasolla, että hän pystyy toimimaan työelämässä. Useinhan opintojen nähdään tavoittelevan paluuta työmarkkinoille, tässä kohtaa siis opiskelukyvynkin esille nosto on olennaista, osana siis yleistä pitkäaikaistyöttömän työkyvyn selvittelyä.

Tässä on listauksena mielestäni niitä asioita opiskelukyky mukaan lukien, mitä pitää ottaa huomioon, kun pitkäaikaistyötön ja koulutuksen ulkopuolella oleva henkilö/asiakas ohjautuu koulutukseen tai lähtee opiskelemaan uutta ammattia.

- Toimivan yhteistyön varmistaminen sosiaalitoimen, Te-toimistojen ja koulutuksen järjestäjän kanssa. Muistettava pitää asiakas mukana oman elämänsä suunnittelussa.
- Asiakkaan opiskelukyvyn selvittäminen ja sen vahvistaminen sekä opintojen realististen tavoitteiden määrittely suhteessa esim. kuntoutumisen prosessiin/toipumiseen. Pitkäaikaistyöttömien ja työelämän ulkopuolella olevien henkilöiden/asiakkaiden opiskelukyvyn selvittämistä on hyvä tehdä yhteistyössä esimerkiksi työttömien terveystarkastusta suorittavien terveydenhuollon ammattihenkilöiden, koulujen opiskeluhuollon henkilöstön ja muun tarvittavan tahon kanssa. Kun henkilön/asiakkaan opiskelukyky on selvitetty, voidaan tehostettua palveluohjausta tarjota niihin palveluihin, joilla voidaan vastata niihin palvelutarpeisiin, joita tarvitaan opiskelukyvyn vahvistamiseksi.
- Palveluohjauksen voimavarasuuntautunut orientaatio on keskeistä, missä ihmistä ohjataan oikeisiin ja oikea-aikaisiin opintopolon suorittamista tukeviin palveluihin.
- Opintojen henkilökohtaistamisen mahdollistaminen ja yhteistä pohdintaa siitä, miten voidaan parhaalla mahdollisella tavalla tukea henkilön opintojen loppuun suorittamista ja edistää henkilön työhön paluuta opiskelujen avulla; esimerkiksi opiskeluhuollon tehostetun tuen ja intensiivinen palveluohjauksen avulla.

Huomioitavaa on myös se, että opiskeluhuollon palveluihin kuuluvat lähtökohdaisesti niin kuraattori- ja koulupsykologipalvelut sekä opiskeluterveydenhuolto (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013, 6–7 §). Näitä palveluita tulisikin hyödyntää jo opiskelun alkuvaiheesta lähtien ja mieluiten jo ennemminkin asiakkaan eri siirtymä- ja nivelvaiheissa.

Ammatillisen koulutuksen uudistaminen on ollut yksi keskeisimmistä viime vuosien ammatilliseen koulutukseen liittyvistä kehittämishankkeista. Amis-reformilla on ollut vaikutuksia myös siihen, miten opiskelijoiden opintopolut suunnitellaan; jokaiselle tehdään henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma. Tämä luo osaltaan paineita oikea-aikaiseen ja jokaisen opiskelijan kohdalla täsmennettyyn ohjaukseen, niin kuin myös ihan koulutukselliseen palveluohjaukseenkin, joka pitäisi suunnata myös pitkäaikaistyöttömiin ja työelämän ulkopuolella oleviin henkilöihin.

LÄHTEET

Ammatillisen koulutuksen reformi. N.d. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Viitattu 2.11.2020. <https://minedu.fi/amisreformi>.

Mäntysaari, M. & Ylistö, S. 2019. Pitkäaikaistyöttömien palveluohjaus on kustannusvaikuttavaa. Viitattu 28.10.2020. www.tyottomat.fi/wp-content/uploads/2019/03/pitkaaikaistyottomien-palveluohjaus.pdf.

Opiskeluterveydenhuollon opas 2020. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:14. Viitattu 2.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-9886-5>.

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013. Viitattu 2.11.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2013/20131287>.

Savolainen, T. 2017. Työttömien henkilöiden terveystarkastukset: asiakkaiden kokemuksia. Hoitotyön kliinisen asiantuntijan tutkinto-ohjelma. Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala. Savonia ammattikorkeakoulu. YAMK, Opinnäytetyö. Viitattu 2.11.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017060512378>.

PAKUN MATKASSA, YHTEISARVIOINTIA PAKUN POLUN ERI VAIHEISTA

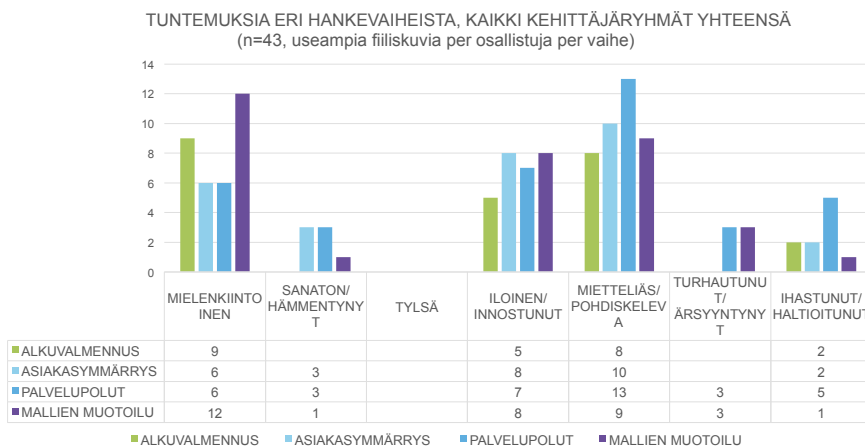
Aino Alaverdyan

ARVIOINNIN TOTEUTUS PAKU-HANKKEESSA

PAKUn ollessa lähtökuopissa (elo–joulukuu 2018) laadittiin tarkempi arviointisuunnitelma, jossa keskeiset arviointitoimenpiteet kohdistettiin hanketyöntekijöiden itsearviointiin, ohjausryhmätyöskentelyssä esille nouseviin keskusteluihin sekä kehittäjäryhmien ja muiden tilaisuuksien osallistujien palautteeseen. PAKUn matkan arviointia jaksotettiin kehittäjäryhmien alkuarviointiin (joulukuu 2018–helmikuu 2019), kehittäjäryhmien ja ohjausryhmän väliarviointiin (syksy 2019) sekä hanketuotoksien (erityisesti palveluohjauksen mallien) arviointiin (syksy 2020). Hankkeen aikana on järjestetty kolme koulutuksellista työpajaa, jonne osallistui sekä kehittäjäryhmien osallistujia, että muita ammattilaisia ja asiantuntijoita kehittäjäryhmien ulkopuolelta. Koulutuksellisissa työpajoissa esiteltiin myös hankkeen tuotoksia ja niiden osallistujilta saatiin arvokasta palautetta eri tuotoksien jatkokehittämiseksi ja juurruttamiseksi. Hankkeen kehittäjäryhmien ohjaajat (hanketyöntekijät, n=5) myös koostivat säännöllisesti arviointitietoa prosessin eri vaiheista ja kehittäjäryhmien keskusteluista tuotoksien kehittämisen tueksi. Palveluohjauksen mallien työstämisvaiheessa arviointi oli osa työskentelyprosessia siten, että hanketyöntekijät korjasivat malliluonnoksia kehittäjäryhmätapaamisissa saadun palautteen perusteella. Lisäksi asiakaslähtöisen palveluohjauksen malli on arvioitu osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohankkeen (Sokra) Osallisuuden palaset –kehittämistyötä ja avattu toimintamallina Innokylässä²³.

PAKUn kohderyhmää koskevana tavoitteena oli heikoimmassa työmarkkina-asemassa ja työelämän ulkopuolella olevien henkilöiden sosiaalisen osallisuuden vahvistaminen. Toisena keskeisenä tavoitteena oli monitoimijaisen (ml. asiakkaat, ammattilaiset) dialogisen yhteiskehittämisen mahdollistaminen. Yhteiskehittämisen prosessi eteni vaiheittain ja eri vaiheisiin liitettiin erilaisia tunteita (ks. kuvio 1); ihastuksen tunteista hämmennykseen.

²³ Palveluohjauksen mallin kehittäminen yhdessä paljon tukea tarvitsevien kanssa, Innokylä: <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/palveluohjauksen-mallin-kehittaminen-yhdessa-paljon-tukea-tarvitsevien-kanssa>



Kuvio 1. Kehittäjäryhmien tuntemuksia eri hankevaiheista

Kehittämiskysymyksiä kartoittavien ja ryhmäytymiseen paneutuvien alkuvalmennuksien jälkeen kerättiin nopea kyselypalaute osallistujilta (n=88) siitä, miten aloituksessa oltiin onnistuttu tavoitteissa. Vastauksien perusteella voitiin todeta, että kehittäjäryhmissä oltiin onnistuttu alkuvalmennusten aikana luomaan hyvät edellytykset tasavertaisen osallistumisen ja päätöksenteon toteutumiselle sekä yhteiskehittäminen koettiin merkittävänä.

”Mielestäni tässä päästiin ihan hyvälle alulle. Tästä on hyvä jatkaa matkaa yhdessä.”

”Mukavan tasavertainen ryhmä, kaikki osallistui, meillä oli kasassa hyvä kehittäjäryhmä! Mukava rento ilmapiiri.”

”Yhteiskehittämisen alku vaikuttaa asialliselta ja lupaavalta.”

Kehittäjäryhmien työpajojen ohjelmaan on aina yhdistetty palaute osallistujilta, mikä on helpottanut kehittäjäryhmien seuraavien kertojen suunnittelua. Kehittäjäryhmien työskentelyprosessi on perustunut jatkuvaan palautteenantoon. Koulutuksellisten työpajojen sisältö on rakennettu myös kehittäjäryhmistä tulleiden toiveiden mukaan. Erityisesti on pidetty sellaisista (koulutuksellisten) työpajojen rakenteesta, missä mukana on ollut asiantuntijaluentoja ja osallistujat ovat päässeet tapaamaan eri kehittäjäryhmien osallistujia toisilta paikkakunnilta.

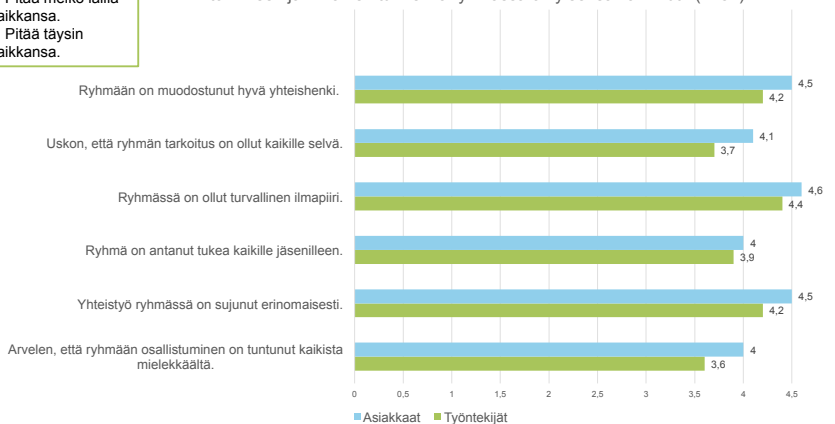
VÄLIARVIOINNIN TULOKSIA

Hankkeen väliarvioinnin (syksy 2019) yhteydessä haluttiin myös tietää osallistujien tuntemuksia eri hankkeen kehittämisvaiheista (ks. kuvio 1). Yksi vastaaja pystyi laittamaan paperiin useamman eri tuntemuksen vaihetta kohden tai jättää liittämättä omaa tuntemustaan tiettyyn vaiheeseen, jos esim. oli poissa aihetta käsittelevillä ryhmäkerroilla. Vastaajien (n=43) mukaan kehittäjäryhmien alkuvalmennukset koettiin mielenkiintoisina (n=9), mutta ne myös herättivät miettimisen ja pohdiskelun (n=8) aihetta. Asiakasymmärryksen vaiheessa koostettiin asiakastarinoita, mitkä pistivät osallistujat pääosin mielteliäälle ja pohdiskelevalle (n=10) mielelle, mutta osa myös ilostui ja innostui (n=8) tästä työskentelystä. Kun kehittäjäryhmissä alettiin rakentaa palvelupolkuja, aiheutti se useammalle miettimisen ja pohdiskelun (n=13) aihetta. Väliarvioinnin toteuttamisen hetkellä palveluohjauksen mallien rakentaminen oli vielä kesken, mutta suurin osa koki niiden parissa tehtävän kehittämistyön mielenkiintoisena (n=12).

Mitta-asteikko:

1. Ei lainkaan pidä paikkaansa.
2. Ei juuri pidä paikkaansa.
3. En osaa sanoa.
4. Pitää melko lailla paikkansa.
5. Pitää täysin paikkansa.

Ryhmäkoherenssikysely: Kun ajattelet omaa kehittäjäryhmääsi, miten arvioit sen toimineen ja millainen tunnelma ryhmässä on yleensä vallinnut? (n=52)



Kuvio 2.PAKU-kehittäjäryhmien ryhmäkoherenssikyselyyn vastauksia

Monitoimijaisen (ml. asiakkaat, ammattilaiset) dialogisen yhteiskehittämisen toteutumista arvioitiin osana väliarviointia ryhmäkoherenssikyselyn avulla, mihin osallistui 52 vastaajaa (22 kehittäjäasiakasta, 30 työntekijää). Ryhmissä koettiin olevan hyvän yhteishengen ja turvallisen ilmapiirin sekä yhteistyö koettiin sujuvan eri osapuolten välillä hyvin (ks. kuvio 2). Asiakkaat ovat selvästi arvioineet ryhmän toimivuuden ja ilmapiirin hiukan aina paremmaksi kuin työntekijät.



Kuva 1. Kehittäjäryhmien väliarvioinnin avoimia vastauksia teemoiteltuna

Kehittäjäryhmien väliarvioinnissa keskusteltiin myös learning cafe -menetelmän avulla kehittämistyössä hyvin ja ei niin hyvin toimineista asioista, opituista asioista kehittämistyön aikana sekä kehittämistyön vaikutusten odotuksista (ks. kuva 1). Kehittäjäryhmissä toimivaksi koettiin kaikkia tasapuolisesti osallistava ja keskusteluun kannustava ryhmänohjaus sekä yhteisen kielen, ajatusten ja yhteistyön vahvistuminen. Kehittäjäryhmissä oli kuitenkin myös havaittavissa ryhmäytymisen esteinä asiakkaiden ja työntekijöiden sekä työntekijöiden ja esimiesten ”roolit” ja niihin liittyvä erilainen kieli. Vaikka ryhmäkoherenssikyselyn vastaukset ja avoimissa vastauksissa hyvin toimivat asiat nostivat esille ryhmän hyvää yhteishenkeä ja tasapuolista osallisuutta, oli taustalla kuitenkin nähtävillä perinteisiä käsityksiä vallanjaosta suhteessa eri rooleihin. Kehittäjäryhmiin toivottiin myös enemmän asiakasosallistujia ja johtajia mukaan, mikä ei kaikissa ryhmissä toteutunut toivotusti.

Kehittäjäryhmien kautta osallistujat kertoivat palveluohjauksen kehittämistarpeiden selkiytyneen ja samalla palveluiden ja oman työn kehittämistyöotteen vahvistuneen. Lisäksi osallistujat mainitsivat ymmärryksen asiakaslähtöisistä ja monitoimijaisista palvelupoluista vahvistuneen sekä laajemman ja syvällisemmän näkökulman tarkastella asioita lisääntyneen. Kehittäjäryhmien odotuksia yhteistyön vaikutuksille oli mm. yhtenäisen maakunnallisen palveluohjauksen laatukriteerien kehittäminen ja juurruttaminen kuntiin, monitoimijaisen palveluohjauksen yhteistyön vahvistaminen sekä asiakkaiden palvelupolkujen sujuvoittaminen.

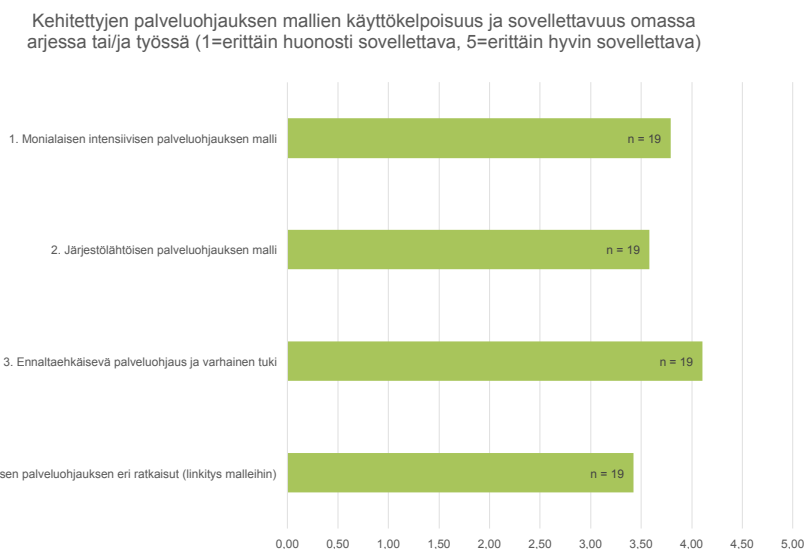
Kehittäjäryhmien väliarviointikeskusteluissa pohdittiin myös edistäviä ja estäviä asioita toivotun asiakaslähtöisen palveluohjauksen toteutumiseksi. Asioina, jotka edistävät asiakaslähtöisen palveluohjauksen tulevaisuuden toteutumista, mainittiin yhteiset selkeät tavoitteet ja prosessit palveluohjaukselle, niiden säännöllinen seuranta sekä muutosta eteenpäin vievä yhteinen tahtotila ja sitoutuminen yhteistyöhön. Lisäksi avoin vuoropuhelu ja yhteistyö eri tahojen kanssa sekä verkostoituminen asiakkaan asioissa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa koettiin toivottua tavoitetilaa edistävinä tekijöinä. Edellytyksinä esiin nostettiin riittävien resurssien turvaaminen palveluohjaukseen, realistiset asiakasmäärät sekä järjestöjen rahoituksen turvaaminen palveluohjauksellisen työn toteuttamiseksi. Asiakaslähtöisen ja monialaisen palveluohjauksen tulosten, käytäntöjen ja innostavien esimerkkien levittäminen sekä julkinen näkyvyys koettiin myös merkittävinä edistäjinä odotusten toteutumisessa.

Seuraavien asioiden arvioitiin estävän tai haittaavan asiakaslähtöisen palveluohjauksen toteutumista: lainsäädännölliset, taloudelliset, muihin resursseihin (esim. tilat, aika) tai tietosuojaan liittyvät esteet, poliittiset linjaukset ja muutokset, heikko (esim. tavoitteet epämääräisiä) yhteistyö ja tiedonkulku eri tahojen välillä (ml. päätöksentekotasoa, asiakasrajapinta, järjestöjen osallisuus) sekä palveluntuottajien (kilpailutusvaikutus), työntekijöiden ja asiakkaiden vaihtuvuus. Selkeinä esteinä koettiin myös asenteisiin liittyvä yleinen muutosvastarinta ja motivaation että uskalluksen puute kehittää sekä kokeilla asiakaslähtöisiä palveluohjauksen ratkaisuja ja toimintamalleja.

MALLIEN ARVIOINTIA

PAKU-kehittäjäryhmien keskeisiä tuotoksia olivat: palveluohjauksen yleiset ja teemakohtaiset laatukriteerit, monialaisen intensiivisen palveluohjauksen, järjestölähtöisen palveluohjauksen, ennaltaehkäisevän palveluohjauksen ja varhaisen tuen toimintamallit sekä digitaalisen palveluohjauksen ratkaisujen kartoittaminen ja kehittäminen palveluohjaukseen.

Näitä keskisiä tuotoksia on arvioitu kehittäjäryhmille ja koulutuksellisen työpajan osallistujille suunnatun kyselyn (n=19) avulla sekä koostettu kehittäjäryhmien ohjaajien raportoimia palautteita kehitetyistä malleista ja muista tuotoksista matkan varrelta. Mallien arviointikyselyn vastaajista suurin osa (n=16) oli mukana kehittäjäryhmätoiminnassa ja muutama vastaajista (n=3) arvioi malleja koulutuksellisen työpajan osallistujina. Kehittäjäasiakkaita vastaajista oli neljä ja loput olivat ammattilaisia.



Kuvio 3. Kehitettyjen palveluohjauksen mallien käyttökelpoisuus ja sovellettavuus omassa arjessa tai/ja työssä

Vastaajat arvioivat kehitettyjen palveluohjauksen mallien käyttökelpoisuuden ja sovellettavuuden omaan arkeensa ja työhönsä pääosin hyvin sovellettavaksi (ks. kuvio 3); erityisesti ennaltaehkäisevän palveluohjauksen ja varhaisen tuen toimintamalli arvioitiin eniten käyttökelpoiseksi ja sovellettavaksi omaan arkeen ja työhön, mitä takuulla edisti kehittäjäryhmässä kehitetyt konkreettiset työkalut (ks. s. 96–102). Vastaavasti digitaalisen palveluohjauksen eri ratkaisut ja viitekehys koettiin vähiten (tyydyttävästi) sovellettavaksi omaan arkeen ja työhön, mitä voi osittain selittää se, että eri organisaatioiden tietosuojan ja -turvaan liittyvät esteet tulivat esille, kun kartoitettiin eri ratkaisujen juurtumista kentällä.

Kyselyn avoimissa vastauksissa vastaajat jakoivat ajatuksiaan koskien palveluohjauksen mallien jatkohyödyntämistä. Vastaajat toivoivat, että kehitetyt palveluohjauksen mallit jalkautuisivat monialaiseen käyttöön ja niiden nähtiin olevan hyödyllisiä sote-uudistuksen valmistelutyössä, mutta myös asiakasmäärien huomioon ottamisessa esimerkiksi työllisyyden kuntakokeilun omavalmentajuudessa. Vastauksissa nousi myös esille se, kuinka mallien toimivuus ja niiden päivittämisen tarve tulee konkreettisesti esille vasta käytännön työssä.

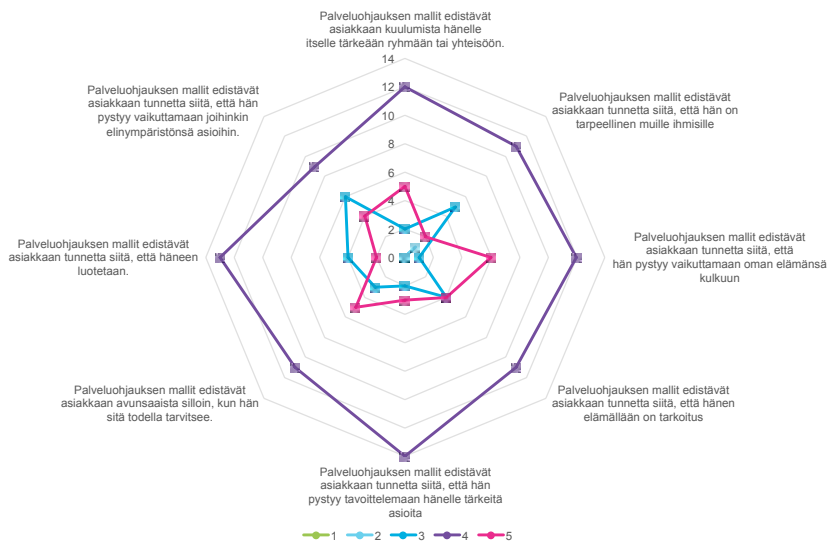
”Käytäntö tulee osoittamaan mallien toimivuuden. Jos malli kaipaakaan kehittämistä, olisi hyvä löytää resurssit sen päivittämiseen.”

Palveluohjauksen mallien jatkohyödyntämisen katsottiin vaativan koko työyhteisön osallistumista. Vastauksissa tuotiin myös esille uusi ehdotus palveluohjaajan nimekkeeksi.

”Palveluohjaus ja palveluohjaaja ovat epäonnistuneita termejä, jotka vaativat valtavan kalliin tiedotuskampanjan tullakseen ihmisille tutuiksi. Parempi olisi palveluohjaajan termiksi esim. OPO = Oikeisiin Palveluihin Ohjaaja!”

Vastaajat toivat esille myös digitaaliseen palveluohjaukseen liittyviä huomioita. Sähköiseen ajanvaraukseen toivottiin panostusta eri palveluissa ja vahvan tunnistautumisen yhdistämistä siihen. Palveluohjauksen malleja ehdotettiin myös integroitavan tietojärjestelmien sisälle ja eri palveluketjuihin, minkä avulla tuettaisiin palveluohjauksellista ekosysteemiä sekä saataisiin tietoa johtamisen tueksi.

Palveluohjauksen mallien luomat edellytykset asiakas- ja kansalaisosallisuuden vahvistamiselle (1=täysin eri mieltä, 3=en osaa sanoa, 5=täysin samaa mieltä)



Kuvio 4. Arvioidut palveluohjauksen mallien luomat edellytykset asiakas- ja kansalaisosallisuuden vahvistamiselle; THLn osallisuuden indikaattoreita mukailien (Osallisuusindikaattori mittaa osallisuuden kokemusta. n.d.)

PAKU-hankkeen keskeisenä tavoitteena on ollut heikoimmassa työmarkkina-asemassa ja työelämän ulkopuolella olevien henkilöiden sosiaalisen osallisuuden vahvistaminen. Tätä tavoitetta on haluttu myös edistää kehitettyjen palveluohjauksen mallien avulla ja siten vastaajia on pyydetty arvioimaan niiden luomia edellytyksiä asiakas- ja kansalaisosallisuuden vahvistamiselle THLn osallisuuden indikaattorien (ks. Osallisuusindikaattori mittaa osallisuuden kokemusta. n.d.) avulla (ks. kuvio 4).

Mallien arvioitiin erityisesti edistävän asiakkaan tunnetta siitä, että hän pystyy vaikuttamaan oman elämänsä kulkuun (jokseenkin samaa mieltä 63 %, täysin samaa mieltä 32 %) sekä asiakkaan kuulumista hänelle itselle tärkeään ryhmään tai yhteisöön (jokseenkin samaa mieltä 63 %, täysin samaa mieltä 26 %) että asiakkaan tunnetta siitä, että hän pystyy tavoittelemaan hänelle tärkeitä asioita (jokseenkin samaa mieltä 74 %, täysin samaa mieltä 16 %).

YHTEISKEHITTÄMISEN KOKEMUKSIA

Kehittäjäryhmien kahdeksan osallistujan (kehittäjäasiakkaita neljä, ammattilaisia neljä) teemahaastatteluiden mukaan yhteiskehittämisen parasta antia oli toisten kokemusten kuuleminen ja ajatusten jakaminen toisten kanssa. Yhteiskehittämisen toimintatavan nähtiin edellyttävän osallistujilta oman asiantuntijuuden tunnistamista ja omien oikeuksien, vallan sekä vastuun jakamisen tiedostamista ja huomioimista. Haastateltavat sanoivat myös, että osallistujien vuorovaikutustaidot olivat merkittävässä roolissa yhteiskehittämisen toteuttamiseksi. (Hirvilahti 2020.)

Yhteiskehittämisen prosessissa valta-asetat ja erilaiset roolit jäivät pois ja asiakkaiden kokemustietoa sekä työntekijöiden tietotaitoa arvostettiin tasaveroisesti. Haastatteluissa tuli myös keskusteluihin moninäkökulmaisuuksien haasteet (vrt. väliarvioinnin tulokset), joiksi koettiin yhteisen kielen ja ymmärryksen sekä arvomaailman löytyminen. Haastateltavat toivoivat yhteiskehittämiseen mukaan myös enemmän eri toimialojen toimijoita, esimiehiä ja päätöksentekijöitä sekä enemmän kehittäjäasiakkaita. (Emt.)

Yhteiskehittämisellä ei vain päästä haluttuihin palvelujen kehittämistavoitteisiin, vaan se tuottaa myös hyvinvointivaikutuksia osallistujille. Haastateltavien mukaan heidän arjen hyvinvointi ja eri elämän osa-alueiden positiiviset muutokset sekä kiinnostus viedä oman paikkakunnan asioita eteenpäin lisääntyivät yhteiskehittämisen vaikutuksesta. (Emt.)

HANKETYÖNTEKIJÖIDEN PROSESSARVIOINNIN NOSTOJA

PAKU-hankkeen työntekijöiden arviointikeskusteluissa palattiin hankkeen aloitusvaiheeseen. Hankkeen kehittäjäryhmien koordinoimisessa edettiin pitkälti yhteistyötahojen ja kuntien tarpeiden sekä toiveiden mukaan. Jälkeenpäin katsottuna kehittäjäryhmien koordinoimisessa olisi voinut vielä enemmän varmistaa monialaisuuden toteutuminen. Alkuvalmennuksissa haluttiin korostaa kaikkien osallistujien tasavertaista osallistumista kehittämistyöhön, mitä edistettiin mm. sillä, että ensimmäisillä tapaamisilla ei tarkemmin kysely eikä jaettu osallistujien eri rooleja eikä tittleitä. Hanketyöntekijät arvioivat tämän ihmislähtöisen aloituksen merkittävästi edistävän kehittäjäryhmien toimivuutta ja tasavertaisuutta (vrt. ryhmäkoherenssi). Palvelumuotoiluun koettiin tukevan kehittämisen eri vaiheita sekä tuotoksien raportointia että jäsentämistä helposti ymmärrettävään muotoon.

Palveluohjauksen malleista on saatu palautetta yhteiskehittämisen eri vaiheissa ja niiden sisällön on koettu olevan kohdillaan. Keskustelua eri ryhmissä

on käyty siitä, kuinka mallien sisältöä on realistista toteuttaa käytännössä. Hanketyöntekijöiden arvioin mukaan palveluohjauksen mallien kuvauksia kannattaakin hyödyntää pala kerrallaan eli valita aina jokin osa-alue, mihin haluaa keskittyä ja mitä palvelun osaa kehittää asiakaslähtöisempään suuntaan. Järjestölähtöisen palveluohjauksen mallin myötä on avautunut niitä eri toimintamahdollisuuksia, miten järjestöt voivat olla mukana palveluohjauksen toteuttamisessa sekä myös eri koulutustarpeita, mitä järjestötoimijoilla on suhteessa asiakas- ja palveluohjaukseen. Monialaisen palveluohjauksen mallia kehitettäessä on havahduttu siihen, kuinka monet eri toimijat tekevät palveluntarpeen arviointia sekä toteuttavat intensiivistä palveluohjausta. Osana palveluohjauksen malleja on kehitetty asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatukriteerit, jotka hanketyöntekijät kokivat olevan hyvä tuki eri organisaatioille palveluiden asiakaslähtöisyyden arvioimiselle ja suunnittelulle. Palveluohjauksen mallien nähdään soveltuvan opetuskäyttöön, missä niitä on myös hyödynnetty.

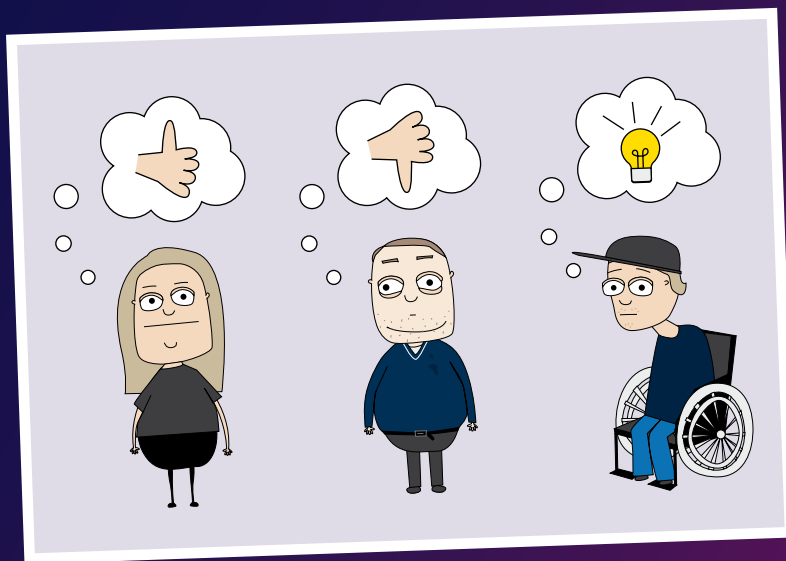
Palveluohjauksen mallien kehittämistarpeena hanketyöntekijöiden mukaan nähtiinkin niiden operationalisoiminen suhteessa verkostotyöhön ja käytännön ammattityöhön. Palveluohjauksen mallien jatkokehittämisessä tulisi kiinnittää huomioita eri toimijoiden roolien sekä prosessien selkeyttämiseen että eri palveluohjauksen tasojen ja menetelmien yhteenliittymien konkreettisempaan avaamiseen. Hanketyöntekijöiden arviointikeskustelussa nousi esille myös kentän toimijoiden vaadittava asennemuutostyö ennekuin mallien eri periaatteet pääsevät juurtumaan käytäntöön. Jatkokehittämisessä toivottiin myös hyödynnettävän yhteiskehittämistä, missä asiakkaat ja ammattilaiset yhdessä reflektoiden vievät asiakaslähtöisen palveluohjauksen periaatteita käytäntöön.

Hanketyöntekijät kokivat olevansa tyytyväisiä hankkeen aikana tekemään käsitteellistämistyöhön, mitä palveluohjauksen eri ulottuvuudet oikein tarkoittavat ihmisen elämän eri vaiheissa. Arviointikeskusteluissa selkeänä nostona nähtiin myös se, kuinka palveluohjauksen kehittämistyö on johdattanut kehittäjiä ja eri toimijoita auttamistyön arvojen, perusperiaatteiden ja keskeisen kysymyksen äärelle, miten ihminen kokee tulevansa oikeasti autetuksi.

LÄHTEET:

Hirvilahti, N. 2020. Yhteiskehittäminen Palvelupolut kuntoon –hankkeessa, Kehittäjäryhmän osallistujien näkemykset toimintatavasta. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysala, kuntoutuksen ohjaajan (AMK) koulutusohjelma. Viitattu 17.12.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020111122619>.

Osallisuusindikaattori mittaa osallisuuden kokemusta. N.d. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 15.11.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/tutkimus/osallisuusindikaattori-mittaa-osallisuuden-kokemusta>.



Selkojulkaisu

Asiakslähtöisen palveluohjauksen laatukriteerit

Tämä selkoversio on toimitettu Palvelupolut kuntoon (PAKU) -hankkeessa (2018–2021) ja on osa julkaisua

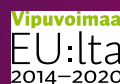
Ihmisiä kohtaamassa

Asiakslähtöisen palveluohjauksen jäljillä työikäisten palveluissa

Tuija Ketola & Aino Alaverdyan (toim.)

ISBN 978-951-830-594-4 (Painettu)

ISBN 978-951-830-595-1 (PDF)



ASIAKSLÄHTÖISEN PALVELUOHJAUKSEN LAATUKRITEERIT SELKOJULKAISU

Anne Koivisto, selkomukautus Tuovi Mutanen

LUKIJALLE

Tämä selkokielineen esite on tarkoitettu palveluohjauksen asiakkaille ja heidän läheisilleen.

Esitteessä kerrotaan, mitä palveluohjaus on. Siinä kerrotaan, millaisia arvoja palveluohjaukseen liittyy ja millaista on hyvä palveluohjaus.

Esitteessä kerrotaan myös PAKU-hankkeesta. Hankkeessa kehitettiin tapaa, jolla voidaan arvioida palveluohjauksen laatua. Työhön osallistui myös palveluohjauksen asiakkaita. Hankkeen tuloksena syntyivät perusteet palveluohjauksen laadun arvioimiseen.

Myös sinä voit arvioida, millaista palveluohjausta saat. Esitteen lopussa on taulukko, jonka avulla voit arvioida, miten tyytyväinen olet palveluohjaukseen.

SISÄLLYS

1	MITÄ PALVELUOHJAUS ON?.....	268
2	MIKSI TARVITAAN LAATUKRITEEREJÄ?	270
3	MITÄ ON ASIAKASLÄHTÖISYYS?	272
4	PALVELUOHJAUKSEN AMMATTIETIIKKA.....	274
5	PALVELUOHJAUKSEN ARVOT JA EETTISET PERIAATTEET.....	275
6	PALVELUOHJAUKSEN LAADUN ARVIOINTI.....	278

1 MITÄ PALVELUOHJAUS ON?

Palveluohjaukselle ei ole vain yhtä määritelmää.
Palveluohjaus on erilaista eri maissa.
Myös samassa maassa
voi olla monenlaista palveluohjausta.
Siksi palveluohjausta on vaikea
määrittellä vain yhdellä tavalla.

Palveluohjaus kehitettiin
Yhdysvalloissa 1920-luvulla.
Suomessa ensimmäiset kokeilut
alkoivat 1990-luvulla.

Meillä palveluohjaus on
asiakkaan kanssa tehtävää työtä,
jonka tavoitteena on vahvistaa
asiakkaan arkea ja elämänhallintaa.
Palveluohjauksen lähtökohtana
on asiakas ja hänen tarpeensa.
Tavoite on sovittaa yhteen
ne tuet ja palvelut,
joita asiakas tarvitsee.

Palveluohjauksessa korostuu
asiakkaan tilanne ja asiakkaan etu.
Ohjauksen lähtökohtana ovat
sinun tarpeesi ja sinun jaksamisesi.
Sinä olet oman tilanteesi asiantuntija.
Sinä ja ohjaaja päätätte asiat yhdessä.
Siksi on tärkeää, että sinä ja ohjaaja
luotatte toisiinne ja arvostatte toisianne.

Kun henkilö tarvitsee paljon tukea,
hän voi saada apua monesta eri paikasta.
Palvelut ovat kuitenkin hajallaan,
kukaan ei ehkä huolehdi kokonaisuudesta.

Palveluohjauksen yksi tehtävä on huolehtia siitä, että sinä saat juuri oikeat palvelut.

Palveluohjauksen tärkein tavoite on, että sinun elämänlaatusi paranee. Tavoite on, että löydät omat voimavarasi ja otat ne käyttöön.

PAKU-hankkeessa kehitettiin palveluohjausta Keski-Suomessa vuosina 2018–2020. PAKU tulee sanoista palvelupolut kuntoon.

Hankkeessa kehitettiin palveluohjauksen malli. Malli on tarkoitettu työikäisille henkilöille, jotka tarvitsevat paljon tukea sekä heidän läheisilleen. Mallia kehitettiin yhdessä. Hankkeen työntekijöiden lisäksi mukana olivat asiakkaat ja läheiset, ammattilaiset ja vapaaehtoistyöntekijät.

Palveluohjaus jaettiin mallissa kolmeen eri tasoon:

- neuvonta
- asiakasohjaus
- intensiivinen palveluohjaus.

Jokaisessa tasossa on erilainen sisältö. Myös ohjaustavat ovat eri tasoilla erilaiset.

2 MIKSI TARVITAAN LAATUKRITEEREJÄ?

Sinulla voi olla monia erilaisia tarpeita, ja tarvitset ehkä monia erilaisia palveluita. Voit olla asiakkaana sosiaalipalvelussa, terveyspalvelussa ja työllisyyspalvelussa. Erilaiset palvelut pitää sovittaa yhteen tarpeittesi kanssa. Siksi myös asiakkaana olosi on erityistä.

Asiakkuutesi voi syntyä monessa tilanteessa. Olet kuluttaja, joka käyttää palvelua. Olet kansalainen, jolla on oikeus saada lakisääteisiä palveluita. Olet asiakas, joka arvioi palvelun laatua.

Jos olet vaikeassa elämäntilanteessa, erilaiset palvelut voivat tuntua sekavilta. Kokonaisuutta on vaikea hahmottaa.

Palveluohjauksen laatukriteereiden eli laadun arviointiperusteiden yksi tavoite on kehittää ja selventää palveluohjausta. Kun eri toimijat tekevät yhteistyötä, ohjaajasi tietää koko tilanteesi. Silloin saat palveluita, joita tarvitset.

Laatukriteerien tarkoitus on:

- edistää paljon tukea tarvitsevien työkäisten henkilöiden tasavertaisuutta
- edistää asiakaslähtöisyyttä
- määrittellä, mitä on hyvä ja asiakaslähtöinen palveluohjaus
- osoittaa palveluohjauksen merkitys
- olla pohjana palveluohjauksen laadun mittaamiselle ja kehittämiselle.

Sinun, perheesi ja muiden läheisiesi kannattaa tutustua laatukriteereihin. Myös ammattilaisten, yritysten ja päättäjien on hyvä perehtyä kriteereihin. Laatukriteereistä kerrotaan tarkemmin luvussa 6. Palveluohjauksen laadun arviointi.

3 MITÄ ON ASIAKASLÄHTÖISYYS?

Sosiaali- ja terveysalalla asiakaslähtöisyys on sitä, että jokaisen ihmisarvoa kunnioitetaan ja asiakkaan kanssa tehdään yhteistyötä.

Ratkaisut yritetään tehdä yhdessä, ja asiakkaalle pyritään järjestämään palvelut, joita juuri hän tarvitsee.

Jotta tämä onnistuu, ohjaajan täytyy ymmärtää sinun tarpeesi. Sinun taas täytyy ymmärtää, millaisia palveluja voit saada.

PAKU-hankkeessa kysyttiin asiakkailta, mitä palveluohjauksen asiakaslähtöisyys tarkoittaa heille.

Asiakaslähtöisyyttä pohdittiin työpajoissa, joissa käsiteltiin palveluohjauksen arvoja ja eettistä toimintaa.

Työpajoihin osallistui 90 asiakasta, jotka eivät olleet mukana työelämässä.

Työpajojen osallistujat olivat sitä mieltä, että asiakaslähtöisyys tarkoittaa seuraavia asioita:

- **Ohjaaja kuuntelee ja arvostaa**
Ohjaaja perehtyy asiakkaan tilanteeseen ja luottaa asiakkaaseen.

Ohjaaja kannustaa, ei syyllistä.

- **Ohjaaja toimii asiakkaan eduksi**

Ohjaaja kertoo asiakkaalle hänen oikeuksistaan ja varmistaa, että asiakas saa oikeat palvelut.

Ohjaaja kertoo, miten asia etenee ja perustelee päätökset.

- **Ohjaaja kunnioittaa itsemääräämisoikeutta**

Asiakas saa itse päättää, miten hänen asioitaan hoidetaan.

- **Yhteinen kieli**

Ohjaaja neuvoo selkeästi ja ymmärrettävästi.

Kun olet palveluohjauksen asiakas, voit osallistua oman palvelupolkusi suunnitteluun ja vaikuttaa siihen.

4 PALVELUOHJAUKSEN AMMATTIETIIKKA

Eettinen toiminta tarkoittaa arvoja ja sitä,
miten arvot näkyvät käytännön työssä.
Koska ihmisillä on erilaisia arvoja,
eettinen toiminta on joskus monimutkaista.

Ammattieettinen toiminta perustuu
ihmisoikeuksien ja ihmisten
erilaisten arvojen ymmärtämiseen.
Siihen kuuluu, että ammattilainen
toimii yhdessä asiakkaan kanssa.
Sinun oikeuksiasi pitää kunnioittaa.
Sinä saat päättää itse omista asioistasi.

Ammattietiikka on laajempi käsite kuin laki.
Palveluohjaus on ihmissuhdetyötä.
Siihen ei löydy laista aina suoria ohjeita.
Palveluohjaus on toimintatapa,
jolla edistetään asiakkaan hyvää elämää.

Sinulla ja ohjaajallasi on molemmilla
oikeuksia, velvollisuuksia ja vastuita.
Eettisen toiminnan pitää olla oikeudenmukaista.
Ammattilaisen toimintaa ohjaavat lait.
Samat lait koskevat sinua,
myös sinun pitää toimia oikein.

5 PALVELUOHJAUKSEN ARVOT JA EETTISET PERIAATTEET

Missään laissa ei määrätä tarkasti,
mitä palveluohjaus on.

Monessa laissa määrätään kuitenkin siitä,
millaista ohjauksen ja neuvonnan pitää olla.
Palveluohjauksen pitää noudattaa näitä määräyksiä.
Eri ammattialoilla on myös omat ohjeensa siitä,
millaisia eettisiä periaatteita aloilla noudatetaan.

PAKU-hankkeen työpajoissa koottiin yhteen
erilaisia arvoja ja eettisiä periaatteita.

Työpajoissa ja haastatteluissa
oli mukana yli 90 henkilöä.

He nimesivät neljä tärkeintä arvoa
ja eettistä periaatetta.

Arvot ovat yhdenvertaisuus,
kunnioitus, luottamus ja empatia.

Seuraavaksi kerrotaan tarkemmin näistä arvoista.

1 Yhdenvertaisuuteen kuuluu

- **Samanarvoisuus**
Kaikkia kohdellaan samalla tavalla,
ystävällisesti ja ilman ennakkoluuloja.
Kulttuuritausta, ulkonäkö tai asema
ei vaikuta kohteluun.
- **Saavutettavuus**
Palvelujen saamiseen ei vaikuta
asuinpaikka, oma aktiivisuus
tai oma osaaminen.
- **Oikeus tulla kuulluksi**
Jokainen voi kertoa oman mielipiteensä.
Jokainen saa myös tietoa vaihtoehtoista
ja voi valita niistä itselleen sopivan.

2 Kunnioitukseen kuuluu

- **Ihmisarvon kunnioitus**
Jokainen on yhtä tärkeä
sellaisena kuin on.
Ikä, tausta, asema tai muu
ei vaikuta kohteluun.
Erilaiset mielipiteet hyväksytään
ja uskotaan, että ihminen puhuu totta.
- **Yhteistyö**
Tehdään yhteistyötä.
Huomataan toinen ihmisenä
ja annetaan hänelle riittävästi aikaa.
- **Tosiasioiden hyväksyntä**
Ei odoteta mahdottomia.
Aina ei suju niin kuin suunnitellaan.
- **Ammatillisuus**
Jos ohjaajalla on huono päivä,
se ei saa vaikuttaa hänen työhönsä.

3 Luottamukseen kuuluu

- **Vastavuoroisuus**
Asiakas uskaltaa kertoa omia asioitaan.
Asiat tehdään niin kuin sovitaan.
- **Salassapitovelvollisuus**
Asiakkaan tietoja ei anneta
muille ilman lupaa.
Keskitytään asiakkaan asioihin.
- **Vastuu**
Uskotaan, että asiakas puhuu totta.
Lupaukset pidetään,
ja jos tulee muutoksia,
siitä muistetaan kertoa.

4 Empatiaan kuuluu

- **Kohtaaminen ihmisenä**
Hyväksytään erilaiset tunteet ja ollaan aidosti läsnä.
Perehdytään asiakkaan tilanteeseen.
- **Asiakkaan tilanteen ymmärtäminen**
Otetaan huomioon asiakkaan koko elämäntilanne ja kuunnellaan asiakkaan mielipiteet.
Perustellaan ratkaisut asiakkaalle varsinkin silloin, kun ollaan eri mieltä asioista.
- **Hyvät tavat**
Tapaamisissa ei ole kiire.

Avun hakemiseen on aina syy.

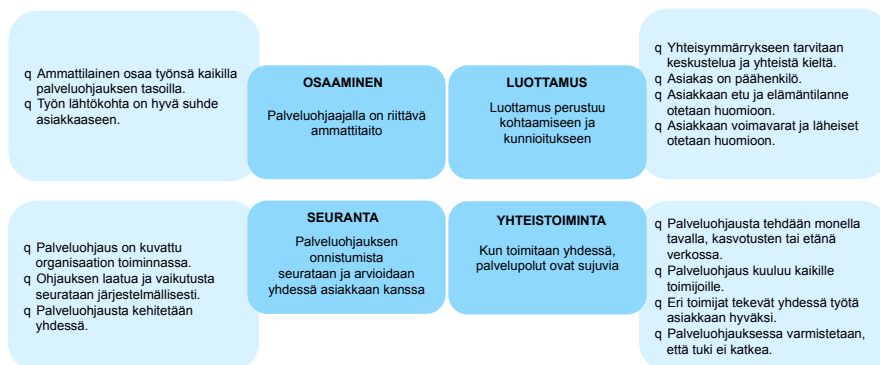
6 PALVELUOHJAUKSEN LAADUN ARVIOINTI

Palvelun laatu kuvaa sitä, miten hyvin palvelu vastaa asiakkaan tarvetta ja odotuksia. Laatu on hyvää, jos asiakas saa oikeaa palvelua, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa. Jotta palvelua voidaan kehittää paremmaksi, palvelun laatua täytyy arvioida ja mitata.

Kun palvelun laadusta saadaan tietoa, monia ongelmia voidaan ennaltaehkäistä. On tärkeää, että palvelua saa varhaisessa vaiheessa. Ennaltaehkäisy voi myös säästää rahaa.

PAKU-hankkeessa kehitettiin työkalu, jolla voi arvioida palvelun laatua. Työkalussa on neljä pääteemaa: luottamus, yhteistoiminta, osaaminen ja seuranta. Nämä teemat näkyvät kuvassa keskellä. Jokaiseen teemaan kuuluu laatuksiteerejä. Kriteerit ovat vaaleansinisellä pohjalla.

Asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatuksiteerit



Kuva 1. Asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatuksiteerit

LUOTTAMUS

Luottamus perustuu kohtaamiseen ja kunnioitukseen.

- Yhteisymmärrykseen tarvitaan keskustelua ja yhteistä kieltä.
- Ihminen itse on päähenkilö.
- Ihmisen etu ja elämäntilanne otetaan huomioon.
- Ihmisen voimavarat ja läheiset otetaan huomioon.

YHTEISTOIMINTA

Kun toimitaan yhdessä, palvelut ovat sujuvia.

- Palveluohjausta tehdään monella tavalla, kasvotusten tai etänä verkossa.
- Palveluohjaus kuuluu kaikille toimijoille.
- Eri toimijat tekevät yhdessä työtä ihmisen hyväksi.
- Palveluohjauksessa varmistetaan, että tuki ei katkea.

OSAAMINEN

Ohjaajalla on riittävä ammattitaito.

- Ammattilainen osaa työnsä kaikilla palveluohjauksen tasoilla.
- Ohjauksen lähtökohtana on ihmisten välinen yhteistyö ja hyvä vuorovaikutus.

SEURANTA

Palveluohjauksen onnistumista seurataan ja arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa.

- Palveluohjaus on kuvattu organisaation toiminnassa.
- Ohjauksen laatua ja vaikutusta seurataan järjestelmällisesti.
- Palveluohjausta kehitetään yhdessä.

Palvelun laatua arvioidaan taulukon avulla.
Siinä jokaiseen kriteeriin liittyy erilaisia väitteitä.
Asiakas ja ohjaaja voivat kumpikin arvioida,
miten väitteet toteutuvat heidän mielestään.
Vaaleansininen sarake on asiakkaan sarake.
Tummempi sarake on tarkoitettu ammattilaiselle.

Jokaisen väitteen toteutumisesta annetaan numero.
1 tarkoittaa, että väite toteutui erittäin huonosti.
2 tarkoittaa, että väite toteutui huonosti.
3 tarkoittaa, että väite toteutui tyydyttävästi.
4 tarkoittaa, että väite toteutui hyvin.
5 tarkoittaa, että väite toteutui erittäin hyvin.

Työntekijät voivat tehdä taulukon avulla
erilaisia kyselyitä asiakkaille.
Näillä kyselyillä seurataan,
miten palveluohjauksen laatu toteutuu.
Kyselyihin vastaaminen auttaa
kehittämään palveluohjausta.

Voit myös itse arvioida taulukon avulla,
miten hyvin palveluohjauksen laatu
toteutuu omalla kohdallasi.
Voit myös arvioida,
miten hyvin palveluohjauksen laatu
toteutuu läheisesi kohdalla.

Taulukon ensimmäinen väite on,
että ymmärsit, mikä on tapaamisen tarkoitus.
Jos esimerkiksi olet sitä mieltä,
että tämä väite pitää paikkansa erittäin hyvin,
annat sille 5 pistettä.
Jos väite mielestäsi pitää paikkansa huonosti,
annat sille 2 pistettä.
Arvioi kaikkia väitteitä,
ja anna niille haluamasi numero.

TAULUKKO 1. Asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatuksiterit

Kriteeri	LAATUTEKIJÄT ASIAKKAALLE	LAATUTEKIJÄT AMMATTILAISILLE
LUOTTAMUS		
Yhteisymmärrykseen tarvitaan keskustelua ja yhteistä kieltä	Ymmärrän, mikä on tapaamisen tarkoitus.	Varmistan, että olemme asiakkaan kanssa samaa mieltä siitä, mikä on tapaamisen tarkoitus.
	Ohjaaja ottaa minut vastaan ystävällisesti ja asiallisesti.	Kuuntelen, mitä mieltä asiakas on tilanteestaan.
	Saan kertoa asian omalla tavallani, ja ohjaaja ymmärtää minua.	Varmistan, että asiakas pystyy kertomaan asiansa omalla tavallaan. Käytän tarvittaessa tulkkia tai apuvälineitä.
	Ohjaajalla on tarpeeksi aikaa.	Varaan tapaamiseen riittävästi aikaa.
		Tiedän, mitkä ovat työyhteisöni arvot ja periaatteet.
		Minua kuunnellaan työyhteisössä ja asiantuntemustani arvostetaan.
Ihminen itse on päähenkilö	Ohjaaja kuuntelee toiveeni ja ottaa ne huomioon. Ohjaaja kirjaa toiveeni muistiin.	Otan huomioon asiakkaan toiveet ja mielipiteet. Kirjaan mielipiteet ylös.

TAULUKKO 1. jatkuu

Kriteeri	LAATUTEKIJÄT ASIAKKAALLE	LAATUTEKIJÄT AMMATTILAISELLE
	Saan riittävästi tietoa omista oikeuksistani ja mahdollisuuksistani. Ymmärrän oikeuteni ja mahdollisuuteni.	Varmistan, että asiakas ymmärtää omat oikeutensa ja mahdollisuutensa.
		Varmistan, että asiakas voi valita itse myös silloin, kun olemme eri mieltä.
		Edistän työmenetelmiä ja kirjaamistapoja, jotka tukevat asiakkaan osallisuutta.
Ihmisen etu ja elämäntilanne otetaan huomioon	Ohjaaja ottaa huomioon koko elämäntilanteeni.	Kartoitan asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisesti. Otan palvelujen suunnittelussa huomioon, miten eri toimenpiteet vaikuttavat toisiinsa.
Ihmisen voimavarat ja läheiset otetaan huomioon	Ohjaaja ottaa huomioon, mitä osaan ja jaksan. Hän ymmärtää, mistä olen kiinnostunut ja millaisia ihmissuhteita minulla on.	Selvitän asiakkaan omat kyvyt, voimavarat ja toiveet. Otan huomioon asiakkaan elinympäristön ja sosiaaliset suhteet.
	Saan sopivasti vastuuta ja tukea oikeaan aikaan.	Annan asiakkaalle vastuuta hänen omien kykyjensä mukaan. Kannustan ja rohkaisen asiakasta.

TAULUKKO 1. jatkuu		
Kriteeri	LAATUTEKIJÄT ASIAKKAALLE	LAATUTEKIJÄT AMMATTILAISELLE
	Ohjaaja ottaa huomioon minulle läheiset ihmiset ja heidän jaksamisensa.	Selvitän, miten läheiset voivat tukea asiakasta. Selvitän lisäksi, tarvitsevatko myös läheiset apua.
YHTEISTOIMINTA		
Palveluohjausta tehdään monella tavalla, kasvotusten tai etänä verkossa	Löydän tietoa helposti ja nopeasti. Löydän tietoa minulle sopivalla tavalla.	Jokaiselle asiakkaalle löytyy sopiva tapa, jolla hän saa apua ja ohjausta.
	Saan ohjeita ja tukea siihen, mistä löydän apua.	Pystyn töissä hyödyntämään erilaisia lähityön ja etätyön menetelmiä. Niillä voin varmistaa, että asiakas saa avun, jota hän tarvitsee.
Palveluohjaus kuuluu kaikille toimijoille	Saan apua, jota tarvitsen.	Minulla on tarpeeksi tietoa siitä, mistä löytyy apua eri tilanteisiin.
	Tiedän, kehen voin olla yhteydessä. Tiedän myös, miten asiani etenee.	Varmistan aina, että asiakas tietää, kuka hänen asiaansa hoitaa. Varmistan myös, että asiakas tietää, millainen on aikataulu.
Eri toimijat tekevät yhdessä työtä ihmisen hyväksi	Asiani etenee sujuvasti. Sain apua riittävän ajoissa.	Pyydän asiakkaalta luvan, että voin käyttää muiden keräämiä tietoja. Tämä nopeuttaa asian etenemistä.

TAULUKKO 1. jatkuu

Kriteeri	LAATUTEKIJÄT ASIAKKAALLE	LAATUTEKIJÄT AMMATTILAISELLE
	Saan vaikuttaa siihen, ketkä kaikki käsittelivät asiaani.	Kerron asiakkaalle, että hän voi päättää, ketkä kaikki käsittelevät hänen asiaansa.
	Asiaani käsittelevät toimijat pitävät huolta edustani.	Monen toimijan yhteistyö on joustavaa. Asiakkaan tavoitteet toteutuvat.
Palveluohjauksessa varmistetaan, että tuki ei katkea	Tiedän, kehen voin ottaa yhteyttä, jos tarvitsen apua.	Asiakkaallani on työntekijät, jotka vastaavat kokonaisuudesta. Eri toimijoiden työnjaosta on sovittu.
OSAAMINEN		
Ammattilainen osaa työnsä kaikilla palveluohjauksen tasoilla	Ohjaaja ymmärtää tilanteeni. Saan tietoa, joka auttaa minua eteenpäin ja helpottaa tilannettani.	Minulla on riittävästi osaamista, jota tarvitsen työssäni neuvonnassa ja ohjauksessa.
	Saan asiantuntevaa palvelua ja luotettavaa tietoa.	Tunnen keskeisen lainsäädännön, sosiaaliturvan ja palvelujärjestelmän. Osaan soveltaa niitä työssäni.
Ohjauksen lähtökohtana on ihmisten välinen yhteistyö ja hyvä vuorovaikutus	Ohjaaja kuuntelee minua. Hänen kanssaan on helppo keskustella.	Minulla on riittävästi osaamista, että pystyn keskustelemaan asiakkaiden kanssa eri tilanteissa.

TAULUKKO 1. jatkuu		
Kriteeri	LAATUTEKIJÄT ASIAKKAALLE	LAATUTEKIJÄT AMMATTILAISILLE
	Olemme keskustelun jälkeen yhtä mieltä siitä, millainen tilanteeni on ja millaista tukea tarvitsen. Apu on sellaista, mitä tarvitsen.	Osaan käyttää erilaisia menetelmiä ja työkaluja keskustelun tukena. Autan asiakasta kertomaan, millaista tukea hän tarvitsee.
SEURANTA		
Palveluohjaus on kuvattu organisaation toiminnassa	Saan tietoa ja ohjausta siihen, miten voin hakea apua muualta.	Tiedän, että minulla on neuvonta- ja ohjausvastuu. Osaan neuvoa asiakasta eteenpäin, jos hän tarvitsee enemmän apua.
Ohjauksen laatua ja vaikutusta seurataan järjestelmällisesti	Minulta kysytään säännöllisesti, olenko tyytyväinen palveluohjaukseen.	Kerään asiakkailta palautetta palveluohjauksen laadusta ja toimivuudesta.
	Minun kanssani keskustellaan säännöllisesti tilanteestani. Tiedän, mihin tätä tietoa käytetään.	Arvioin säännöllisesti asiakkaan toimintakykyä ja elämäntilannetta. Varmistan, että asiakas tietää, mihin arvioita käytetään.
		Jos huomaan asiakastyössä epäkohtia, uskallan kertoa niistä.

TAULUKKO 1. jatkuu

Kriteeri	LAATUTEKIJÄT ASIAKKAALLE	LAATUTEKIJÄT AMMATTILAISELLE
		Osaan tehdä raportteja ja tilastoja, joilla arvioidaan palveluohjauksen vaikuttavuutta.
Palveluohjauksen onnistumista seurataan ja arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa	Minulta on kysytty, haluanko osallistua palveluohjauksen kehittämiseen.	Olen kutsunut asiakkaita mukaan kehittämään palveluohjausta.
	Minun on helppoa olla mukana palveluohjauksen kehittämisessä.	Osaan käyttää erilaisia menetelmiä, joiden avulla asiakas voi osallistua kehittämiseen.
	Olen saanut kehittämistyöhön tukea ja ohjausta, jos olen tarvinnut sitä.	Ohjaan ja tuen asiakkaita, jotta he voivat osallistua kehittämistyöhön.
		Jos haluan, voin osallistua yhteiskehittämiseen ja johtaa sitä.

JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN
JULKAISUJA



MYynti JA JAKELU

Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto
PL 207, 40101 Jyväskylä
Rajakatu 35, 40200 Jyväskylä
Puh. 040 552 6541
Sähköposti: julkaisut@jamk.fi
www.jamk.fi/julkaisut

VERKKOKAUPPA

www.tahtijulkaisut.net

jamk | Jyväskylän
ammattikorkeakoulu



Jyväskylän ammattikorkeakoulu

PL 207, 40101 Jyväskylä
Rajakatu 35,
40200 Jyväskylä
Puh. +358 20 743 8100
Fax. +358 14 449 9694

jamk.fi

JAMKin julkaisut tutkittua tietoa sinulle.

Oikean tuen ja palvelun löytäminen ei ole helppoa monimutkaisessa yhteiskunnassa ja vaikeasti hahmotettavassa palvelujärjestelmässä. Palveluohjauksen avulla pyritään löytämään ihmisen kanssa yhdessä hänen elämäntilanteeseensa sopiva ja hänen tarpeitaan vastaava apu. Eri toimijoiden tuen ja palveluiden yhteensovittaminen ja yhteistointiminta on ratkaisevan tärkeää, jotta ihminen voi kokea tulleen autetuksi.

Julkaisussa tarkastellaan palveluohjauksista eri näkökulmista ja kuvataan kokonaisvaltainen palveluohjauksen toimintamalli. Julkaisussa selvitetään, mitä asiakaslähtöinen palveluohjaus tarkoittaa työntekijöiden toimintana, kun on kyse varhaisesta, monialaisesta, intensiivisestä ja järjestöjen tuesta sekä digitaalisuudesta. Kuvattu toimintamalli sisältää asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatukriteerit ja niistä tehdyn selkoversion.

Julkaisu on osa Euroopan sosiaalirahaston rahoittaman Palvelupolut kuntoon (PAKU) -hankkeen (2018–2021) tuotoksia.

ISBN 978-951-830-594-4

jamk