



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Heidi Saunamäki

PALVELUOHJAUS VAMMAIS- PALVELUISSA

Kokemuksia vammaisten henkilöiden palveluohjauksen tarpeesta ja
kehittämiskohteista

Sosiaali- ja terveysala
2012

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Heidi Saunamäki
Opinnäytetyön nimi	Palveluohjaus vammaispalveluissa. Kokemuksia vammaisten henkilöiden palveluohjauksen tarpeesta kehittämiskohteista
Vuosi	2012
Kieli	suomi
Sivumäärä	59 + 4 liitettä
Ohjaaja	Ahti Nyman

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää valtakunnallisen Vammaispalveluhankkeen Eskoon osahankkeessa toteutetun intensiivisen palveluohjauksen pilotin kautta kokemuksia palveluohjauksesta. Tutkimuksessa selvitettiin osallistujien mielipiteitä palveluohjauksen hyödyistä ja kehittämiskohteista sekä niihin liittyvistä haasteista.

Palveluohjaus tarkoittaa jäsentynyttä ja suunnitelmallista työtapaa, jonka avulla asiakas saa kulloisenkin elämäntilanteensa tarpeita vastaavat tukimuodot ja palvelut. Palveluohjauksen pilotissa hyödynnettiin sekä intensiivistä että siirtymävaiheiden palveluohjausta. Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen ja se toteutettiin Bikva-menetelmällä, joka on portaittain etenevä ryhmähaastattelumalli. Tutkimuksessa oli mukana kolme haastatteluryhmää; asiakkaat, työntekijät ja johtajat.

Tutkimuksessa ilmeni, että palveluohjaus koetaan hyödyllisenä työtapana. Haasteita palveluohjauksen toteuttamisessa on useita. Rahoitus, ajanpuute ja asiakkaisiin liittyvät tekijät nousivat esille haastatteluissa. Palveluohjauksen järjestämisen monista haasteista huolimatta haastateltavat uskoivat palveluohjauksen kehittämisen kannattavuuteen.

ABSTRACT

Author	Heidi Saunamäki
Title	Disability Case Management Services. Experiences and Development Needs.
Year	2012
Language	Finnish
Pages	59 + 4 Appendices
Name of Supervisor	Ahti Nyman

The purpose of this bachelor's thesis was to find out what kind of experiences there are of case management. The thesis was carried out by looking at the pilot project conducted within a national project on Services for the Disabled. The study focused on the participants' opinions about the benefits and development needs of case management and also the challenges related to that.

Case management means a structured and systematic approach to the work, which allows the client to receive the support that best meets the needs in the current life situation. Both intensive and transitional phase case management were used in the pilot project. The research is qualitative and it was carried out with BIKVA method, which is a step by step advanced group interview model. The research included three interview groups; clients, employees and supervisors.

The research showed that case management is considered to be a useful work method. There are several challenges in the implementation of case management. Funding, the lack of time and client-related factors were highlighted in the interviews. In spite of the many challenges of the organization of the case management the respondents felt that it is beneficial to develop case management.

Keywords Case management, disability, services for the disabled, social services

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	8
2 PALVELUOHJAUS	9
2.1 Palveluohjaus Suomen laissa	9
2.2 Palveluohjauksen tarve.....	11
2.3 Palveluohjauksen toteuttaminen.....	12
2.4 Palveluohjauksen toimintamallit.....	16
2.5 Palveluohjauksen terminologiaa	18
3 VAMMAISUUS	20
3.1 WHO:n määritelmä	20
3.2 Sosiaalinen malli	20
3.3 Vammaispalvelulain mukainen määritelmä.....	21
3.4 Kehitysvammaisuus	21
4 KASTE-HANKE	22
4.1 Valtakunnallinen vammaispalveluhanke	22
4.2 Eskoon osahanke.....	24
4.2.1 Kurikan palveluohjauksen pilotti	25
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	27
5.1 Bikva-malli.....	27
5.2 Laadullinen tutkimus.....	29
5.3 Palveluohjauksen pilotin tutkiminen bikva-mallilla	29
5.4 Ensimmäinen haastattelu – asiakkaat.....	30
5.5 Toinen haastattelu – työntekijät	31
5.6 Kolmas haastattelu – johtajat	32
6 TUTKIMUSTULOKSET	33

6.1 Ensimmäinen haastattelu.....	33
6.1.1 Mikä palveluohjauksessa oli mielestäsi hyvää?	34
6.1.2 Mikä palveluohjauksessa oli mielestäsi huonoa?.....	35
6.1.3 Miten kehittäisit palveluohjausta?	36
6.1.4 Miten palveluohjaus vastasi sinun tarpeitasi?	36
6.1.5 Johtopäätökset	37
6.2 Toinen haastattelu	38
6.2.1 Miksi palveluohjaus on hyödyllistä? Asiakkaan näkökulmasta, muiden tahojen näkökulmasta?	38
6.2.2 Onko palveluohjauksessa haasteita tai kehittämiskohteita? Jos, niin mitä?	40
6.2.3 Miten haasteisiin voidaan vastata ja mitkä ovat käytännön tavat kehittää palveluohjausta?.....	42
6.2.4 Millaisiin asiakkaan tarpeisiin palveluohjaaja voi vastata? Mikä on palveluohjaajan rooli asiakkaan elämässä?	43
6.2.5. Johtopäätökset.....	44
6.3 Kolmas haastattelu	45
6.3.1 Mitkä ovat palveluohjauksen hyödyt eri tahoille? Asiakkaat, työntekijät, yhteiskunta.	46
6.3.2 Mitkä ovat palveluohjauksen järjestämisen suurimmat haasteet ja kehittämiskohteet?.....	47
6.3.3 Miten haasteisiin voidaan vastata?.....	49
6.3.4 Mitkä ovat käytännön keinot saada hyväksi havaitut mallit juurrutettua käytäntöön?	50
6.2.5. Johtopäätökset.....	51
7 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	52
8 POHDINTA	55
LÄHTEET.....	57
LIITTEET	

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1. Palveluohjauksen mallit ja työotteet.	s. 11
Kuvio 2. Palveluohjausprosessi.	s. 13
Kuvio 3. Palveluohjauksen vaiheet asiakastyössä Ruotsissa.	s. 15
Kuvio 4. Palveluohjauksen toteutusmallit Pietiläisen ja Seppälän mukaan.	s. 16
Kuvio 5. Palveluohjauksen toteutusmallit Suomisen ja Tuomisen mukaan.	s. 17
Kuvio 6. Valtakunnallisen vammaispalveluhankkeen kehittämisteemat.	s. 23
Kuvio 7. Bikva-malli.	s. 28
Kuvio 8. Kysymysten muodostaminen eri haastatteluihin.	s. 30
Taulukko 1. Haastatteluiden kysymysten vertaaminen toisiinsa.	s. 33
Taulukko 2. Eri haastattelujen välillä esiintyneitä yhteisiä teemoja.	s. 53

LIITELUETTELO

LIITE 1 Tutkimuslupa-anomus ja tutkimuslupa

LIITE 2 Kutsukirje asiakkaille

LIITE 3 Kutsukirje työntekijöille

LIITE 4 Kutsukirje johtajille

1 JOHDANTO

Opiskelujen aikana pohdin omia kiinnostuksen kohteitani tulevaa asiakaskuntaani ajatellen. Vammaisala alkoi kiinnostaa minua ja tehtyäni harjoittelun vammaispalveluissa, totesin löytäneeni oman alani. Hiljalleen aloin miettiä opinnäytetyön tekemistä kehitysvammaisiin tai muihin vammaisryhmiin liittyen.

Tiedustelin syksyllä 2011 valtakunnallisen vammaispalveluhankkeen Etelä-Pohjanmaan ja Pohjanmaan osahankkeen projektityöntekijöiltä, löytyisikö heiltä opinnäytetyön aihetta. Minulle ehdotettiin, että voisin selvittää kokemuksia pilotina Kurikassa toteutetusta palveluohjauksesta. Aihe vaikutti mielenkiintoiselta, joten aloin etsiä tietoa palveluohjauksesta. Huomasin, että palveluohjausta voidaan määritellä usealla eri tavalla riippuen siitä, mitä ominaisuutta halutaan korostaa. Lisäksi palveluohjaus ja palveluohjauksellinen työote ovat hyviä työkaluja tulevaisuudessa työskennellessäni sosionomina.

Tutkimusluvan (LIITE 1) opinnäytetyölleni myönsi toukokuussa 2012 Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymän johtaja Jouni Nummi, sillä paikallista osahanketta hallinnoi Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä. Tutkimuksen toteutin Bikvamallia hyödyntämällä. Se on nelivaiheinen ryhmähaastattelumenetelmä, mutta työssäni toteutin kolme ensimmäistä vaihetta; asiakkaiden, työntekijöiden ja johtajien ryhmähaastattelut. Haastattelut toteutettiin toukokuussa, kesäkuussa ja syyskuussa 2012. Haastattelujen avulla pyrin selvittämään eri tahojen kokemuksia ja käsityksiä palveluohjauksen tarpeellisuudesta, kehittämisestä sekä sen toteuttamisen mahdollisuuksista tulevaisuudessa.

2 PALVELUOHJAUS

Palveluohjaus on saanut yhä selvemmän jalansijan suomalaisessa sosiaali- ja terveystoimen asiakastyössä. Palveluohjaus-nimellä tehdään kuitenkin hyvin monenlaisia työtä erilaisilla työotteilla. (Suominen 2008.) Useimmiten palveluohjaus tarkoittaa jäsentynyttä ja suunnitelmallista työtapaa, jonka avulla asiakas saa kulloisenkin elämäntilanteensa tarpeita vastaavat tukimuodot ja palvelut. Palveluohjauksessa huomioidaan asiakkaan elämäntilanne kokonaisvaltaisesti ja työtä tehdään asiakaslähtöisesti. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 11; Suominen 2008.) Vammaisten ihmisten kohdalla, joilla on pitkäaikaisia ja monille palveluntuottajille jakautuvia palvelutarpeita, palveluohjauksen merkitys korostuu (Papunet 2012). Palveluohjaus perustuu asiakkaan ja palveluohjaajan yhteistyölle, jossa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja jossa asiakas osallistuu omien palveluidensa suunnitteluun (Pietiläinen & Seppälä 2003, 11; Suominen 2008). Tällainen palveluohjaus käsittää yhdessä asiakkaan kanssa tehtävän suunnittelun ja palvelujärjestelmän sisällä toteutettavan tuen sekä palveluiden organisoinnin ja yhteensovittamisen. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10–11.)

Palveluohjausta voidaan jakaa erilaisiin malleihin niiden toteuttamistapojen ja painotusten perusteella. Suominen ja Tuominen mukaan erilaisille määritelmille yhteistä on se, että asiakas itse on päämies ja palveluohjaajan toimeksiantaja. Toiminnan tavoite kiteytetään seuraavasti: ”Palveluohjaus perustuu asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämänsä tukemiseen”. (Suominen & Tuominen 2007, 13.) Tässä työssä esitellään kaksi palveluohjauksen toteuttamismallia, sekä tarkemmin kaksi niissä esiintyvää toteuttamistapaa, intensiivinen palveluohjaus ja siirtymävaiheiden palveluohjaus. Nämä kaksi toteuttamistapaa sen vuoksi, että niitä on käytetty tutkittavan pilotin palveluohjauksen muotona.

2.1 Palveluohjaus Suomen laissa

Palveluohjausta ei syksyllä 2012 mainita missään Suomen laissa. Ylisosiaalineuvos Aulikki Kananojan mukaan palveluohjauksen käsitteen saaminen sosiaalihuoltolakiin on ollut esillä valmistelussa, mutta tilanne on vielä avoin. Hänen mie-

lestään sosiaalialalla työskentelevien ei pitäisi vaatia tarpeettoman yksityiskohtaisia ohjeita esimerkiksi uuteen sosiaalihuoltolakiin. Olisi tärkeää muistaa, asiakkaan hyväksi tehdään kaikki mahdollinen. (Suomen palveluohjausyhdistys 2012.) Palveluohjauksen tarve vammaisille sosiaalihuollon asiakkaille voidaan kuitenkin osoittaa kahden lain avulla; laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista.

Lailla sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista halutaan turvata asiakaslähtöisyyden ja asiakassuhteen luottamuksellisuuden edistämistä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Sosiaalihuolto tarkoittaa sosiaalipalveluita, joiden avulla pyritään edistämään ja ylläpitämään yksityisen henkilön tai perheen sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Lisäksi työntekijän on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot vaikutuksineen siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Laissa säädetään, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jos kyseessä ei ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jos suunnitelman laatiminen ei muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. (L22.9.2000/812.)

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista pyrkii edistämään vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Lain mukaisia palveluja sekä tukitoimia järjestettäessä on huomioitava asiakkaan yksilöllinen avun tarve. Tämän lain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarpeen selvittäminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun vammaisen henkilö taikka hänen laillinen edustajansa tai omaisensa, muu henkilö tai viranomainen on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnan viranomaiseen palvelujen saamiseksi. Vammaisen henkilön tarvitsemien palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on ilman aiheetonta viivytystä laadittava palvelusuunnitelma siten kuin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä säädetään. Palvelusuunnitelma on tarkistettava, jos vammaisen henkilön palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan. Tämän lain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestetään, jos

vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai tukitoimia muun lain nojalla. (L 3.4.1987/380.)

Palveluohjauksen voidaan katsoa tukevan asiakkaan oikeutta hyvään palveluun sosiaalihuollossa, sillä siinä voidaan suunnitella toimintakykyä ja yhdenvertaisuutta tukevia palveluita. Palveluohjaaja voi kertoa asiakkaalle hänen oikeuksistaan ja vaihtoehtoistaan yksilöllisesti ja ymmärrettävästi. Tarvittaessa palvelusuunnitelma voidaan luoda ja tarkistaa osana palveluohjausta.

2.2 Palveluohjauksen tarve

Palveluohjaus on tavoitteellinen prosessi, jossa pyritään yhteistyössä konkreettiseen tulokseen vaiheittain etenemällä. Jokainen prosessi on yksilöllinen ja muoutuu asiakkaan ohjauksen tarpeen mukaan. Ennen palveluohjauksen varsinaista aloittamista kartoitetaan asiakkaan tarve palveluohjaukselle. Jos asia on yksinkertainen ja helposti ratkaistavissa, ei varsinaista palveluohjausprosessia tarvitse käynnistää (kuvio 1). (Pietiläinen & Seppälä 2003, 12.)



Kuvio 1. Palveluohjauksen mallit ja työotteet. (Mukaiillen Hänninen 2007, 16; Palveluohjaustiimi 2012, 6-11.)

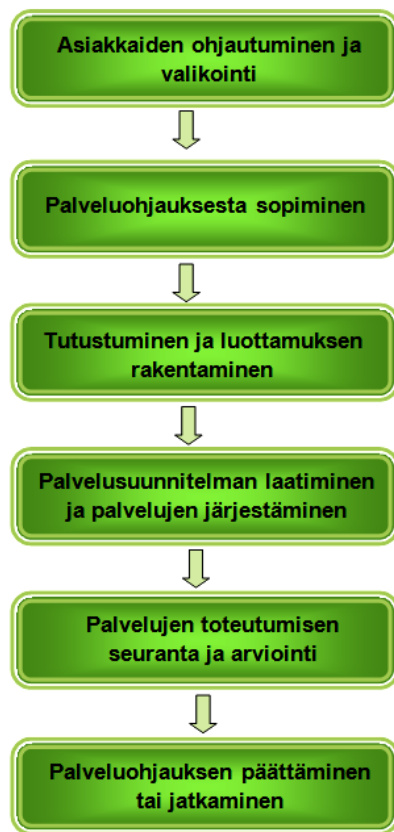
Palveluohjauksen tarve korostuu erityisesti asiakkaan kohdatessa elämän- tai olosuhdemuutoksia, jotka saattavat liittyä esimerkiksi elämänkaaren siirtymävaihei-

siin. Tällöin tilanteen ja palvelutarpeen selvittämiseen tarvitaan holistista pohdintaa. Myös asiakkaan tuen ja avun tarpeen ollessa laaja-alainen, tarvitaan eri tahojen panosta ja yhteistyötä. Lisäksi asiakkaan pitkäaikainen palveluiden tarve tai asiakkaan jääminen kokonaan palveluiden ulkopuolelle, korostavat palveluohjauksen tarvetta. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 12.)

2.3 Palveluohjauksen toteuttaminen

Palveluohjaus toteutetaan asiakkaan ja työntekijän yhteistyönä. Palveluohjaajana voi toimia joku sosiaali- ja terveystieteiden työntekijä, joka työskentelee joko muuten asiakkaan kanssa, tai nimenomaan palveluohjaajana toimiva henkilö. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 11.) Yhdessä asiakkaan kanssa palveluohjaaja kartoittaa ja laatii asiakkaan avun, tuen, hoidon ja kuntoutuksen tarpeita. Palveluohjaaja etsii sopivia ratkaisuja sekä sovittaa niitä yhteen asiakkaan jokapäiväiseen elämään kuuluvien tarpeiden kanssa (Socialstyrelsen 2011, 2; Pietiläinen & Seppälä 2003, 11). Palveluohjausta voitaisiin kuvata myös asiakkaan vahvistamiseksi, valtaistamiseksi ja voimaannuttamiseksi (Suominen & Tuominen 2007, 13).

Palveluohjaus on yksilöllisesti määräytyvän pituinen prosessi, jolla on alku ja loppu (Hänninen 2007, 14). Palveluohjaus on pitkäjänteistä työtä, jonka aikana seurataan tehtyjen tuki- ja palveluratkaisujen toimivuutta ja tarvittaessa tehdään niihin muutoksia. Asiakkaan mahdollisten elämänmuutosten aikana voidaan seurata tilannetta, jotta voidaan varmistaa tuen ja palveluiden mukautuminen muuttuviin tarpeisiin. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 11.) Palveluohjausprosessin etenemistä havainnollistaa kuvio 2.



Kuvio 2. Palveluohjausprosessi. (Mukaillen Pietiläinen & Seppälä 2003, 37; Palveluohjaustiimi 2012, 13.)

Asiakkaiden ohjautuminen ja valikointi. Asiakkaat voivat tulla palveluohjauksen piiriin eri reittejä, esimerkiksi omasta aloitteestaan tai toisen viranomaisen ohjauksesta. Palveluohjauksen asiakkaan täytyy itse osata määritellä elämäntilanteensa ja vaikeudet, joista ei koe selviävänsä yksin tai joihin ei löydä tarvittavaa apua tai tukea. Palveluohjauksella ei kuitenkaan voida korvata puuttuvia palveluita eikä hoitaa akuuttia hätää. Asiakkaalla on oltava vaihtoehtoja, joista valita, jotta palveluohjauksesta on hyötyä. Lisäksi asiakkaalla täytyy olla voimia ja toimintakykyä prosessin toteuttamiseen. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 38, 40.)

Palveluohjauksesta sopiminen. Asiakas valitsee itse palveluohjaajansa, jos se on mahdollista. Molemminpuoliseen luottamukseen perustuvan yhteistyön kokeminen mahdolliseksi on kuitenkin tärkeintä. Asiakkaalle selvitetään palveluohjauksen tarkoitus ja sisältö. Heti alussa määritellään tavoitteet ja etenemisprosessi, mikä auttaa asiakasta sitoutumaan ja muistuttaa koko prosessin aikana mihin pyri-

tään. Asiakkaan on tärkeä tietää oikeuksistaan ja siitä mitä palveluohjaus häneltä edellyttää. Yhteistyöstä muiden tahojen kanssa sekä tietojen luovuttamisesta on aina sovittava asiakkaan kanssa. Palveluohjauksesta voidaan sopia asiakkaan kanssa joko kirjallisesti tai suullisesti. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 40-41.)

Tutustuminen ja luottamuksen rakentaminen. Palveluohjaajan on tutustuttava perusteellisesti asiakkaan jokapäiväiseen elämään sekä kaikkiin häneen liittyviin asiakirjoihin. Ensimmäinen tapaaminen voi tapahtua asiakkaan valitsemissa paikoissa, esimerkiksi hänen kotonaan. Asiakkaalle on luotava tunne, että hän voi puhua itselleen tärkeistä asioista. Tärkeää on molemminpuolisen luottamustunteen syntyminen siihen, että sovitut asiat hoidetaan. Luottamus on perusta yhteistyölle. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 41-42.)

Palvelusuunnitelman laatiminen ja palveluiden järjestäminen. Asiakas ja palveluohjaaja pohtivat yhdessä, mihin toimenpiteisiin tulee ryhtyä tuen ja palveluiden järjestämiseksi. Ensin kartoitetaan senhetkiset palvelut sekä miten ne vastaavat asiakkaan tarpeita. Tämän jälkeen mietitään tarvittavia muutoksia. Huolellisen valmistelutyön jälkeen palveluohjaaja kutsuu koolle yhdessä asiakkaan kanssa sovitut, asian kannalta tarpeelliset henkilöt, joihin voi kuulua perheenjäseniä, ystäviä ja asiantuntijoita. Palvelusuunnitelmapalaverissa sovitaan niistä palveluista ja tukitoimista, joita asiakas senhetkisessä tilanteessaan tarvitsee. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 51.) Laatimisen jälkeen palvelusuunnitelma saatetaan käytäntöön. Palvelujärjestelmässä on toimijoita eri sektoreilta, kuten kunnalliselta, valtiolliselta ja yksityiseltä puolelta. Yhteistyötä saattaa vaikeuttaa se, että eri tahoilla voi olla omia käytäntöjä ja toimintamalleja. ”Palvelujentuottajat eivät tiedä toistensa toiminnasta, eivät pysty valitsemaan edullisimpia palveluratkaisuja eivätkä sovita palveluja järkevästi yhteen yksittäisen henkilön näkökulmasta” (Suoranta 2004, 28–29). Asiakkaan tarpeen mukaisesti palveluohjaaja auttaa ja tukee asiakasta asioiden hoidossa, kuten hakemusten teossa, joko enemmän tai vähemmän ohjaten itsenäisempään toimintaan. (Reito 2006, 39.)

Palvelujen toteutumisen seuranta ja arviointi. Asiakas ja palveluohjaaja tarkistavat yhdessä ovatko järjestetyt palvelut sisällöltään luvatuskaltaisia ja vastaavatko ne tarpeisiin odotetulla tavalla. Tärkeää on myös palveluiden toteutuminen koh-

tuullisten välimatkojen ja aikataulujen rajoissa sekä niiden alkaminen kohtuullisessa ajassa päätöksen tekemisestä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 56.) Seuranta takaa mahdollisuuden muokata nopeasti palveluita tilanteen niin vaatiessa (Reito 2006, 40).

Palveluohjauksen päättäminen tai jatkaminen. Palveluohjaus päättyy asiakkaan palvelutarpeen loputtua. Tämä voi tarkoittaa sitä, että vaikka kaikkia alussa asetettuja tavoitteita ei olisikaan saavutettu, asiakkaan elämäntilanteen mukainen palvelutarve on tyydyttävällä tavalla hoidettu. Joskus joudutaan laatimaan uudet tavoitteet ja palveluohjausprosessi jatkuu uudella sisällöllä. (Reito 2006, 40.) Palveluohjaaja on asiakkaan tukena ja apuna niin kauan kuin asiakas kokee sen tarpeelliseksi. Kun palveluohjauksen jatkamiselle ei enää ole tarvetta, päätetään prosessi huolella. Yhdessä asiakkaan kanssa arvioidaan prosessin etenemistä ja sen tuloksia. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 57.)

Ruotsissa Socialstyrelsen:in valmisteluryhmä työsti palveluohjauksen määrittelmää, sisältöä ja vaiheita. Toukokuussa 2005 julkaistussa raportissa esitellään myös työryhmän laatima palveluohjausprosessin etenemisen malli (kuvio 3). (Socialstyrelsen 2005, 3.) Tämän mallin mukaan palveluohjaus etenee hyvin samalla tavalla kuin Suomessa luodut mallit (vrt. kuvio 2).

ALOITUSVAIHE		TYÖVAIHE		LOPETUSVAIHE		
Yhteydenotto	Luottamuksen luominen	Kartoitus	Toimintasuunnitelma	Toteutus	Arviointi	Seuranta

Kuvio 3. Palveluohjauksen vaiheet asiakastyössä Ruotsissa. (Socialstyrelsen 2005, 97.)

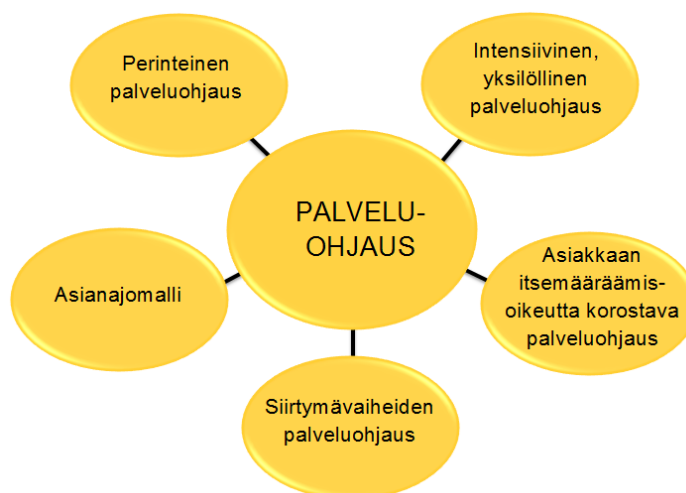
Kuvion 2 kolme ensimmäistä vaihetta voisi lukea kuuluvaksi aloitusvaiheeseen (kuvio 3), neljännen vaiheen työvaiheeseen ja kaksi viimeistä lopetusvaiheeseen. Toisaalta palvelujen toteutumisen seurannan sekä arvioinnin (kuvio 2) voisi lukea kuuluvaksi myös työvaiheeseen (kuvio 3). Kuvion avoimuus korostaa, että palveluohjauksen etenemistä ei voi määrittää tiukkojen rajojen ja yksitellen etenevien

vaiheiden mukaan. Oleellista on muistaa, että palveluohjausprosessi etenee yksilöllisesti jokaisen asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

2.4 Palveluohjauksen toimintamallit

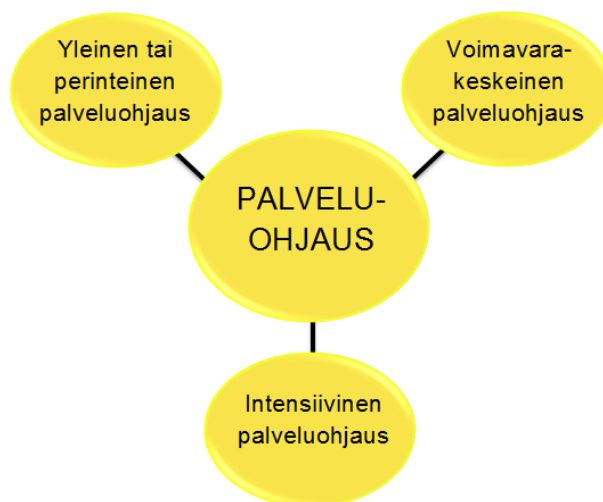
Pietiläinen ja Seppälä jakavat palveluohjauksen työtavat viiteen toimintamalliin, jotka ovat esiteltty kuviossa 4. Perinteisessä palveluohjauksessa palveluohjaaja on palveluverkoston vahva asiantuntija, ja huolehtii asiakkaan asian etenemisestä suunnitelman mukaisesti sopivat palvelut etsien ja yhteen sovittaen sekä tarvittavat päätöksen varmistuen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostavassa palveluohjauksessa keskeistä on asiakkaan voimavarojen käyttöönotto. Asiakkaalle tärkeät asiat määrittävät toimintaa ja asiakas tekee itseään koskevat päätökset itse. Asianajomallissa korostuu palveluohjaajan rooli asiakkaan oikeuksien puolustajana sekä asiakkaan palveluissa todettujen puutteiden osoittajana. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 13.)

Intensiivinen palveluohjaus on nimensä mukaisesti hyvin tiivistä ja ohjaus liittyy voimakkaasti asiakkaan haastavaan elämäntilanteeseen. Ohjauksessa korostuu arkipäivän käytäntöön liittyvät asiat ja niiden opettelu. Asiakkaan tarvitsemat palvelut tuottaa usein palveluohjaaja tai joku hänen kanssaan toimiva yhteistyökumppani. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 13.)



Kuvio 4. Palveluohjauksen toteutusmallit Pietiläisen ja Seppälän mukaan (2003, 13).

Suominen ja Tuominen (2007, 31) puolestaan jakavat palveluohjauksen kolmeen toimintamalliin (kuvio 5), joista intensiivinen palveluohjaus on yksi. He määrittelevät intensiivisen palveluohjauksen tunnusmerkeiksi asiakkaan vaikean ja intensiivistä työtä vaativan tilanteen, rajoitetun asiakasmäärän, asiakkaan tukemisen ja motivoimisen sekä palveluohjaajan osallistumisen asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen. (Suominen & Tuominen 2007, 33.)



Kuvio 5. Palveluohjauksen toteutusmallit Suominen ja Tuominen mukaan (2007, 31).

Pietiläinen ja Seppälä ovat jakaneet siirtymävaiheiden palveluohjauksen omaksi mallikseen. Heidän mukaansa kyseisen palveluohjauksen lähtökohtana on odotettavissa oleva muutos asiakkaan elämäntilanteessa. Siirtymävaiheessa annettavassa palveluohjauksessa korostuu asiakkaan ja palveluohjaajan välisen yhteistyön lisäksi eri organisaatioiden ja muiden tahojen saumaton yhteistyö. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 13.) Suominen ja Tuominen liittävät siirtymävaiheet toimintamalliin, jonka he ovat nimenneet ”yleinen tai perinteinen palveluohjaus”. Tässä mallissa työ ei kuitenkaan ole intensiivistä vaan palveluohjaajalla voi olla jopa useita kymmeniä asiakkaita. Malli muistuttaa sisällöltään paljon Pietiläisen ja Seppälän perinteistä palveluohjausta. Voimavarakeskeisessä palveluohjauksessa korostuu asiakkaan itsemääräämisoikeus sekä asiakkaan ja palveluohjaajan luottamuksellinen suhde. On kuitenkin muistettava, että palveluohjaus ei aina toteudu tarkkarajaisten mallien mukaan. (Suominen & Tuominen 2007, 32–33.)

2.5 Palveluohjauksen terminologiaa

Suomessa toteutettava palveluohjaus on kansainvälisessä yhteydessä tarkasteltuna suhteellisen ainutlaatuinen käsite, sillä täysin vastaavaa on vaikea löytää Pohjoismaiden ulkopuolelta. Yhdysvaltojen *guidance* ja *counseling* ja Iso-Britanniassa käytettävä *case management* lienevät käsitteellisesti lähimpänä suomalaista palveluohjausta, vaikka eroavuuksiakin löytyy. Käsitteiden *guidance* ja *counseling* alle kuuluu Yhdysvalloissa muun muassa perheneuvontaa mutta myös hyvin syväluotaavaa psyko-sosiaalista tukea, joka lähentelee terapiamaista työtettä. *Case management:issä* palveluohjaajalla on usein esimerkiksi hallinnollista ja budjettivastuuta (Suomen palveluohjausyhdistys 2012.) Case management on useiden käännösyritysten jälkeen vakiintunut suomalaiseen palveluohjausterminologiaan nimellä yksilökohtainen palveluohjaus tai yksilökohtainen asiakastyö (Reito 2006, 26; Pietiläinen & Seppälä 2003, 17). Toisaalta palveluohjauksen katsotaan koostuvan kahdesta eri osasta, asiakkaan kanssa tehtävästä työstä = *case management* sekä asiakkaan saamien palveluiden ja tukimuotojen koordinoimisesta ja yhteensovittamisesta = *service coordination*. Pietiläisen ja Seppälän (2006, 15) mukaan näitä kahta käytetään usein virheellisesti synonyymeina. Case management liittyy yksittäiseen asiakkaaseen ja siinä korostuu asiakkaan ja palveluohjaajan suhde sekä asiakaslähtöinen työskentelytapa. Service coordination taas on palveluiden aktiivista ja määrätietoista yhteensovittamista. Se on sitä tärkeämpää mitä suuremmalla panoksella eri palveluiden tuottajat ovat asiakkaan palvelukokonaisuudessa mukana ja mitä enemmän näiden ratkaisut vaikuttavat toisiinsa. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 15.)

Suominen ja Tuominen (2007, 34) kiinnittävät myös huomiota palveluohjauksen ja case management:in eroihin. Heidän mukaansa molemmat toimintatavat lähtevät liikkeelle samasta perusajatuksesta eli asiakkaan tukemisesta. Sen sijaan palveluohjauksen korostaessa asiakkaan itsenäisen elämän ja voimavarojen tukemista sekä asiakkaan esittämien tavoitteiden toteuttamista ja tätä kautta asiakkaan riippumattomuutta palveluohjaajasta, case management kiinnittää huomiota asiakkaan sairauteen ja sen aiheuttamiin toimintarajoituksiin, joihin yritetään vaikuttaa hoitopalveluja varmistamalla ja koordinoimalla. Lisäksi työntekijän rooli nähdään

erilaisena; ”case manageria” pidetään asiantuntijan roolissa kun taas palveluohjaaja on pikemminkin kumppani. (Suominen & Tuominen 2007, 34-35.)

Ruotsin vastine palveluohjaukselle on *personligt ombud*. Ruotsissa personligt ombud:in ja case management:in eroja vertaillaan melko samalla tavalla kuin Suomessa. Keskeistä on asiakkaan tukeminen, jotta hän voi itse tarttua tilanteeseensa. Oleellista personligt ombud:lle on myös vaatimusten asettaminen asiakkaan asioista vastuussa oleville viranomaisille. Palveluohjaus ei vastaa hoidollisista asioista tai sisällä hoitovastuuta. Myöskään viranomaispäätökset eivät sisälly tähän toimintaan. Ruotsissa palveluohjaajille on kertynyt paljon kokemusta rakenteellisten epäkohtien korjaamisesta ja he nostavat esiin epäkohtia sekä vievät asioita yhdessä eteenpäin niiden korjaamiseksi (Hänninen 2007, 23). Kuten Suomessa, Ruotsissakin palveluohjauksen toimeksiantajana on asiakas itse. (Socialstyrelsen 2008, 8.)

Suomessa palveluohjaajat voivat tehdä työtä hyvin erilaisilla nimikkeillä. Palveluohjausta toteuttavan työntekijän virkanimike saattaa olla jokin muu ammatinimike yksin tai palveluohjaajantitteliin yhdistettynä. Mahdollisia nimikkeitä ovat esimerkiksi sosiaalineuvoja, ohjaaja, sairaanhoitaja, kuntoutuksen ohjaaja ja projektikoordinaattori, jolloin palveluohjaus on osa työntekijän työtä. Yhteistä heille on laaja tieto alueen palveluista sekä yhteistyösuhteet eri tahoille sekä jokin sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkiminto (Hänninen 2007, 23; Pietiläinen & Seppälä 2003, 74). Samanlaista, eri työnkuvilla toteutettavaa palveluohjauksen mallia löytyy myös Skotlannista. Siellä erään tutkimuksen mukaan palveluohjausta toteutettiin erillisenä työnä, yhtenä tehtävänä olemassa olevan työnkuvan ja tietyn organisaation sisällä tai sitä käytettiin työmenetelmänä toimittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon yhtymäkohdassa. (Suoranta 2004, 30.) Tärkeintä on kuitenkin muistaa, että palveluohjaus on virkanimikkeen sijaan työtapa (Pietiläinen & Seppälä 2003, 75).

3 VAMMAISUUS

Vammaisuus on käsitteenä hyvin laaja ja sitä on vaikea määrittää. Kalle Könkkölä kirjoittaa artikkelissaan (2011), että Maailman terveysjärjestö WHO:n ja Maailmanpankin kesällä 2011 julkaiseman World Report on Disability –raportin mukaan maailmassa on yli miljardi vammaista ihmistä, joka tarkoittaa noin 15 % maailman väestöstä. Vammaisuutta voidaan mitata erilaisia näkökulmia hyödyntäen. Lisäksi kehitysvammaisuus on oma vammaisuuden ryhmä. Tässä esitellään neljä määritelmää; WHO:n määritelmä, sosiaalinen malli, vammaispalvelulain mukainen määritelmä sekä kehitysvammaisuus.

3.1 WHO:n määritelmä

Maailman terveysjärjestö WHO julkaisi vuonna 2001 uuden vammaisuutta ja toimintakykyä koskevan luokituksen ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health). Vanhaa mallia ehdittiin jo kritisoida, sillä sitä pidettiin liian lääketieteellisenä ja yksilön ominaisuuksia korostavana, jolloin ympäristön vaikutuksia ei riittävästi analysoida tai pyritä muuttamaan. (Malm, Matero, Repo & Talvela 2006, 10-11.)

Uudessa mallissa jaotellaan entistä paremmin sekä yksilön toimintakykyyn liittyvät tekijät että ympäristötekijät (Malm ym. 2006, 10). Uuden mallin hyväksyivät kaikki 191 WHO:n jäsenmaata kansainväliseksi malliksi kuvata terveyttä ja vammaisuutta. ICF ottaa huomioon myös vammaisuuden sosiaalisen näkökulman, eikä määritä sitä vain lääketieteellisenä tai biologisena toimintahäiriönä ja näin ottaa huomioon ympäristön vaikutuksen ihmisen toimintaan. (WHO 2010.)

3.2 Sosiaalinen malli

Sosiaalisen mallin mukaan sopeutuminen ei ole vammaisten vaan yhteiskunnan ongelma. Sen sijaan, että ongelmia yritettäisiin ratkaista yksilöä muuttamalla, tulisi poliittista toimintaa parantaa. Sosiaalinen malli irrottaa vammaisuudesta kehon fyysiset ominaisuudet ja pitää vammaisuuden syynä ja ratkaisuna ympäristöä. Erilaisten vammaispoliittisten ohjelmien kulmakivenä on usein sosiaalinen malli, sillä niiden pyrkimyksenä on poistaa epäkohtia vammaisten henkilöiden sosiaali-

sessä tai fyysisessä ympäristössä. Malli on kuitenkin saanut kritiikkiä siitä, että se keskittyy vain yhteiskuntaan ja ympäristöön ja unohtaa yksilön ja hänen ominaisuuksiensa vaikutuksen hänen selviytymiseensä. (Malm ym. 2006, 11-12.)

3.3 Vammaispalvelulain mukainen määritelmä

Vammaispalvelulain 2 §:n mukaan vammaisella henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista (L3.4.1987/380). Mitään vammaisryhmää ei ole suljettu vammaispalvelulaissa suljettu lain soveltamisen ulkopuolelle, kirjoittaa Rätty (2010, 33). Hän toteaa myös, että vammaispalvelulain mukaisiin palveluihin ja tukitoimiin oikeutetun vammaisen henkilön määrittely sisältää seuraavat toisistaan eroteltavat määreet: pitkäaikaisuus, henkilön erityiset suoriutumisasikeudet, tavanomaiset elämäntoiminnot ja välttämätön tarve. Näiden jokaisen velvoitteen kohdalta on erikseen määritelty vaikeavammaisuus. (Rätty 2010, 33-34)

3.4 Kehitysvammaisuus

Kehitysvammalla tarkoitetaan ymmärtämis- ja käsityskyvyn alueella olevaa vammaa (Malm ym. 2006, 165). Usein määrittelyyn käytetään älykkyyssosamäärän mittaamista, vaikka älykkyys on vain osa ihmistä. Suomen kehitysvammalain mukaan kehitysvammaiseksi lasketaan henkilö, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi ja joka ei muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluksia (L23.6.1977/519). Tämä koskee kaikkia henkilön kehityksen aikana ilmaantuvia vaikeimpia vammoja. Vamma tarkoittaa psyykkistä tai fyysistä vajavuutta, joka rajoittaa pysyvästi suorituskykyä. Maailman terveysjärjestö WHO:n tautiluokitus ICD-10 määrittelee älyllisen kehitysvammaisuuden tilaksi, jossa henkisen suorituskyvyn kehitys on estynyt tai puutteellista ja joka voi esiintyä joko yksin tai yhdessä minkä tahansa fyysisen tai psyykkisen tilan kanssa. (Malm ym. 2006, 165.)

4 KASTE-HANKE

Kaste-hankkeet kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon kansalliseen kehittämissohjelmaan (THL 2012). KASTE-hankkeiden tavoitteena on lisätä osallisuutta, terveyttä ja hyvinvointia sekä parantaa palveluiden laatua, vaikuttavuutta ja kaventaa alueellisia eroja (STM 2012).

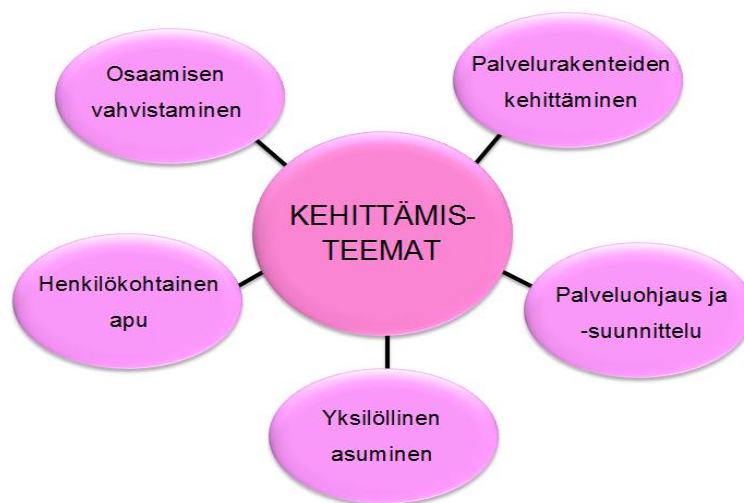
Kaste-ohjelmaa toteuttavat yhteistyössä sosiaali- ja terveysministeriö (STM), muut ministeriöt, kunnat, kuntayhtymät ja yhteistoiminta-alueet, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), Työterveyslaitos (TTL), Suomen Kuntaliitto, yliopistot ja ammatti-korkeakoulut, sosiaali- ja terveydenhuollon oppilaitokset, sosiaalialan osaamiskeskukset sekä järjestöt ja säätiöt (THL 2012).

4.1 Valtakunnallinen vammaispalveluhanke

Valtakunnallinen vammaispalveluhanke kuuluu sosiaali- ja terveydenhuollon kansalliseen Kaste-kehittämissohjelmaan. Se tunnetaan myös nimellä VammaisKASTE, mutta virallisesti käytetään nimeä Vammaispalveluhanke. Hankkeen toteutusaikataulu oli alun perin 2010–2012, mutta se on saanut jatkoa Vammaispalvelujen kehittämishanke 2 -muodossa vuosina 2012–2013. Vammaispalveluhankkeessa tapahtuva kehittäminen perustuu palvelunkäyttäjien tarpeisiin ja sen tavoitteena on uudistaa vammaispalveluja yhdeksän alueellisen toimijan yhteistyönä. Vammaispalvelujen uudistamistyössä ovat mukana Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä, Eteva kuntayhtymä, Kainuun maakunta kuntayhtymä, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymä, Kärkällä samkommun, Pirkanmaan sairaanhoitopiiri, Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä ja Vaalijalan kuntayhtymä. (Vammaispalveluhanke 2012 a.)

Vammaispalveluhankkeen avulla halutaan lisätä vammaisen ihmisen osallisuutta, vahvistaa lähipalveluja sekä turvata palvelujen erityisosaamista. Valtakunnallisesti keskitytään selkiyttämään ja kehittämään palvelukokonaisuuksia siten, että saatavuus ja osaaminen ovat turvattuina kohtuullisin kustannuksin. (Vammaispalveluhanke 2012 a.) Hankkeessa toteutettava kehittämissuunnitelma on suunnattu viiteen kehit-

tämisteemaan, jotka näkyvät kuviossa 6. Jokainen alueellinen osahanke on valinnut kahdesta viiteen kehittämisteemaa. (Vammaispalveluhanke 2012 b.)



Kuvio 6. Valtakunnallisen vammaispalveluhankkeen kehittämisteemat. (Vammaispalveluhanke 2012 b.)

Vammaispalvelujen rakenteiden kehittämisellä ja uudistamisella pyritään saamaan vammaispalveluihin toimivat palveluprosessit ja saumattomat palveluketjut. Tähän kuuluu pyrkimys selkiyttää perus- ja erityispalvelujen välistä työn- ja vastuunjakoa sekä tarvittavien palveluiden järjestämistä lähipalveluina vammaiselle henkilölle. Lisäksi halutaan turvata heille ajanmukainen erikoissairaanhoido. Tavoitteena on lisääntyneen kustannustehokkuuden näkyminen vammaispalvelujen tuottamisessa hankkeen jälkeen sekä se, että vammaislainsäädäntöä toteutetaan kunnissa lain hengen mukaisesti. Palvelurakenteita kehitetään kaikissa yhdeksässä osahankkeessa. (Vammaispalveluhanke 2012 b.)

Palveluohjauksen ja -suunnittelun kehittämistyöllä pyritään siihen, että palveluohjauksellinen työote on yleistynyt ja palvelujen koordinointi on selkiintynyt hankkeen päätyttyä. Tavoitteena on, että kunnilla on paremmat mahdollisuudet ennakoida palvelutarpeita ja tarvittavia resursseja ja että palvelujen vaikuttavuus on kohentunut toimivan palvelutarpeen arvioinnin seurauksena. Lisäksi pyritään lisäämään vammaisen henkilön kuulluksi tulemistä palvelun käyttäjänä ja saada palvelut vastaamaan hänen tarpeitaan. Palveluohjausta kehitetään Eskoon, Etevan,

Kainuun, Pohjois-Karjalan ja Vaalijalan osahankkeissa. (Vammaispalveluhanke 2012 b.)

Yksilöllinen asumisen kehittämistyöllä pyritään siihen, että yksilölliseen asumiseen on löydetty uusia ratkaisuja ja alueellisten asumispalvelujen rakenne on selkiintynyt. Samalla pyritään vähentämään laitoshoidtoa ja lisäämään asumispalveluja. Alueella suunnitellaan ja toteutetaan vammaisen henkilön yksilölliset tarpeet huomioivia asumispalveluja. Yksilökeskeistä suunnittelua on lisätty ja hoivaperiaatteesta on siirrytty aktiiviseen tukeen. Näillä keinoilla vammaisen henkilön itsenäisempi elämä mahdollistuu. Yksilöllistä asumista kehitetään Eskoon, Kainuun, Kolpeneen, Kärkullan ja Pohjois-Karjalan osahankkeissa. (Vammaispalveluhanke 2012 b.)

Henkilökohtaisen avun kehittämistyöllä pyritään vammaisten henkilöiden osallisuuden lisääntymiseen ja henkilökohtaisten avustajien saamisen helpottumiseen. Henkilökohtaista apua kehitetään Kainuussa ja Kärkullassa. (Vammaispalveluhanke 2012 b.)

Vammaisalan osaamisen vahvistamisella pyritään turvaamaan osaaminen peruspalveluissa. Erityiskysymyksissä työntekijöiden konsultaatio on järjestetty ja osaamisen siirtäminen turvattu. Osaamista kehitetään Eskoon, Kainuun, Keski-Suomen, Kolpeneen, Pirkanmaan, Pohjois-Karjalan ja Vaalijalan osahankkeissa. (Vammaispalveluhanke 2012 b.)

4.2 Eskoon osahanke

Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymän alueella Etelä-Pohjanmaalla ja Pohjanmaalla toimivassa osahankkeessa palvelurakenteita kehitetään palveluprosesseja mallintamalla sekä peruspalveluiden ja erityispalveluiden välistä työnjakoa tarkentamalla. Pilottialueena toimii Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä. (Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä 2012 a.)

Palveluohjausta jatketaan POKEVA-hankkeessa kehitettyä mallia hyödyntämällä, kehittämällä ja juurruttamalla. Lisäksi panostetaan intensiivisen palveluohjauksen kehittämiseen. Syksyllä 2012 pilotteina jatkavat vuonna 2011 aloittaneet Seinäjo-

en kaupungin sekä Kuntayhtymä Kaksineuvoisen palveluohjauspilotit (Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä 2012 a.) Kurikassa toteutettu palveluohjauksen pilotti on päättynyt lokakuussa 2011.

Eskoon osahankkeen alueelle tehdään kehitysvammaisten asumista koskeva suunnitelma, jonka toteutumista seurataan ja arvioidaan. Tämän lisäksi panostetaan alueellisten yksilöllisten asumisvaihtoehtojen kehittämiseen. Vaasan kaupungin pilotissa työstetään yksilöllisen asumisen mallia, joka on kiinteästi sidoksissa henkilökohtaiseen apuun. (Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä 2012 a.)

Vammaisalalla työskentelevien osaamista vahvistetaan koulutusten ja täydennyskoulutusten avulla sekä tarjoamalla vertaisoppimismahdollisuuksia. Jotta tulevaisuudessakin olisi saatavissa ammattitaitoista henkilökuntaa, tehdään hankkeessa yhteistyötä oppilaitosten, kuntien ja kuntayhtymien kanssa. (Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä 2012 a.)

4.2.1 Kurikan palveluohjauksen pilotti

Kokeilevaa toimintaa voidaan toteuttaa pilotoivana, eli toimintaa kokeillaan ensin rajatussa ympäristössä ja mahdollisesti myöhemmin laajemmissa ympäristöissä (Toikko & Rantanen 2009, 101). Kurikassa palveluohjauksen pilotissa työskenteli palveluohjaaja 50 % työpanoksella ajalla 1.2.2011–12.10.2011. Palveluohjaaja edisti tutkivalla ja kehittävällä työotteella POKEVA-hankkeessa suunnitellun yksilöllisen palvelusuunnittelun toimintamallin käyttöönottoa, levittämistä ja juurruttamista. Lisäksi tässä hankkeessa arvioitiin POKEVA-hankkeessa palvelusuunnittelun työvälineeksi kehitetyn lomakkeen toimivuutta. (Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä 2012 b.)

Kurikan pilotin tavoitteet olivat toimivan käytännön luominen palveluohjauksesta ja -suunnittelusta vammaispalveluihin, intensiivisen palveluohjauksen lisääminen ja kehittäminen sekä asiakkaan osallisuuden vahvistaminen palvelusuunnittelussa. Kurikassa toimineessa palveluohjauksen pilotissa hyödynnettiin intensiivisen palveluohjauksen mallin lisäksi siirtymävaiheiden palveluohjausta. (Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä 2012 b.)

Palveluohjaajalla oli vain seitsemän asiakasta, jolloin jokaiselle riitti enemmän aikaa ja voimavaroja. Palveluohjauksen pilotissa asiakkaat valittiin heidän elämässään esiintyvien siirtymävaiheiden perusteella, jotka olivat jokaisella asiakkaalla yksilöllisiä. Siirtymävaiheeksi voidaan lukea esimerkiksi siirtyminen perusopetukseen, perusopetuksen päättymisen, itsenäistyminen tai asumismuodon vaihtuminen. Hankkeeseen asiakkaat tulivat kunnan vammaispalvelun työntekijöiden ja asiakkaan oman suostumuksen kautta. POKEVA-hankkeessa kehitettyjen toimintamallin ja lomakkeen toimivuutta voidaan pohtia asiakastilanteiden pohjalta ja näin kehittää niitä edelleen. (Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä 2012 b.)

Kurikan pilotissa palveluohjaajan työn tukena toimi kaksi kehittäjätyöryhmää, joista toinen koostui työntekijöistä ja toinen palvelunkäyttäjistä. Ryhmät pohtivat yhdessä palveluohjaajan kanssa mitkä asiat palvelusuunnittelussa ja -ohjauksessa ovat hyvin ja mitä asioita tulisi kehittää. Työntekijä-kehittäjätyöryhmän tavoitteena oli päästä tasolle, jossa uutta toimintatapaa saataisiin vietyä eteenpäin ja kertyvän palautteen avulla juurrutettaisiin toimivia käytäntöjä kuntaan. Asiakaskehittäjätyöryhmästä saatiin arvokasta tietoa palvelunkäyttäjän näkökulmasta, joka on todella tärkeää kehitettäessä palveluohjausta ja -suunnittelua. (Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä 2012 b.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimus toteutettiin ryhmähaastatteluilla Bikva-mallin mukaisesti. Bikva-malli on asiakaslähtöinen tapa tarkastella palveluita. Bikva-mallissa haastattelut toteutetaan ryhmissä, sillä näin syntyy enemmän keskustelua ja ajatuksia kuin henkilöitä yksittäin haastateltaessa.

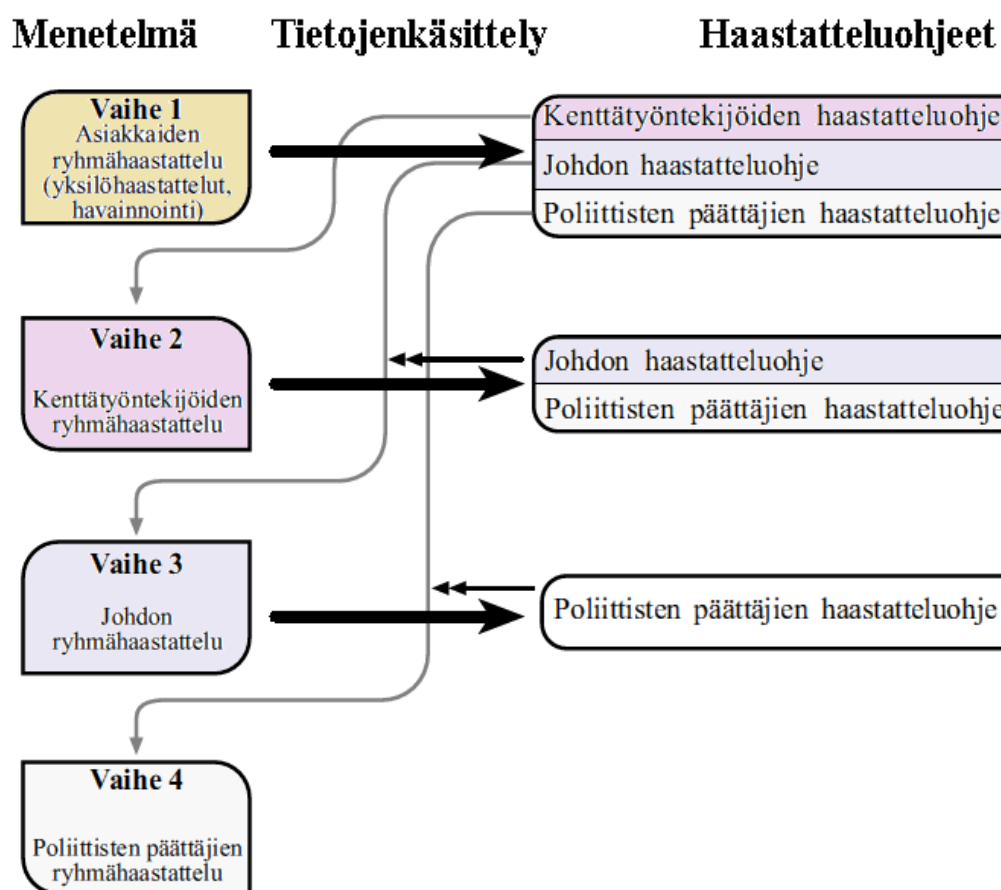
5.1 Bikva-malli

Bikva-arvointimenetelmä on tanskalaisen Hanne Krogstrupin kehittämä julkisten palvelujen arviointimalli. Bikva tulee tanskankielen sanoista **brugerinddragelse i kvalitetsvurdering** eli ”asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana” (Koivisto 2007, 17). Mallin perusideana on saada asiakkaat mukaan palvelujen laadun arviointiin ja täten luoda yhteys asiakkaiden ongelmien ymmärtämisen ja julkisten palvelujen kohdentamisen ja kehittämisen välille. Asiakkaiden osallistamisella pyritään saamaan tietoa, josta voi olla hyötyä julkisen sektorin kehittämisessä (Toikko & Rantanen 2009, 90). Tärkeä tavoite on saada liikkeelle prosessi, joka toimii muutosvoimana työntekijöille työn kehittämisessä. (Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä 2012 c.)

Arviointiprosessi on nelivaiheinen (kuviokuva 7). Haastattelut toteutetaan useimmiten ryhmähaastatteluina, sillä näin uskotaan osallistujien innostuvan antamaan monipuolisempaa palautetta ja he voivat kommentoida myös toistensa palautetta. Prosessi alkaa asiakkaiden haastattelusta. Asiakkaiden rooli on keskeinen ja he määrittelevät arviointikysymykset omien kokemustensa perusteella. Toikon ja Rantanen (2009, 99) mukaan käyttäjien ja toimijoiden osallistaminen kehittämistoimintaan heidän kokemusten, ajatusten ja näkemystensä kautta on prosessille eduksi. Seuraava haastattelu tehdään työntekijöille kertomalla asiakkaiden antamasta palautteesta. Tavoitteena on pohtia asiakkaiden arvioita ja sen pohjalta omaa toimintaa. Kolmantena vaiheena on sekä asiakkaiden että työntekijöiden haastattelujen ja palautteiden esitleminen hallintojohdolle, ja päämääränä on jälleen tarkastella ja miettiä annettua palautetta. Viimeisenä vaiheena voidaan vielä esittää kaikki kolmesta edellisestä vaiheesta käydyt keskustelut ja saatu palaute poliittisille päättäjille, jotta saadaan myös heidän arvionsa palautteen syistä. (Eskoon sosiaalipalvelu-

lujen kuntayhtymä 2012 c.) Jokaiselta tasolta saatu tieto samanarvoista, jolloin yhtä tietolähdettä ei nosteta ylitse muiden arvokkaampana tai objektiivisempänä (Toikko & Rantanen 2009, 68). Käyttäjiä ja toimijoita voidaankin pitää tasavertaisina kehittäjinä (Toikko & Rantanen 2009, 97).

Bikva-mallissa arvioinnin suorittaa ulkopuolinen henkilö, jota asiakkaat eivät tunneta entuudestaan. Tällä halutaan varmistaa, että asiakkaat uskaltavat ilmaista mielipiteitään paremmin, kun he voivat olla mukana nimettöminä ja kun tilaisuudessa ei ole mukana henkilöitä, joihin heidän arviointinsa kohdistuu ja joista he saattavat olla riippuvaisia. (Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä 2012 c.)



Kuvio 7. Bikva-malli. (Krogstrup 2004, 16.) Vaiheiden havainnollistamiseksi kuva väritetty.

Päätavoitteena Bikva-mallin soveltamisessa on työntekijöiden oppiminen ja kehittyminen. Huomioitavaa on, että samat asiat koskevat kuitenkin myös johtajia ja poliittisia päättäjiä. Krogstrupin oppaan mukaan heidän täytyy tarvittaessa muut-

taa ratkaisujaan, mikäli halutaan asiakkaiden hyvää sosiaalityötä koskevien kriteerien ja todellisen sosiaalityön pysyvän sopuinnussa. (Koivisto, 2007, 17.)

5.2 Laadullinen tutkimus

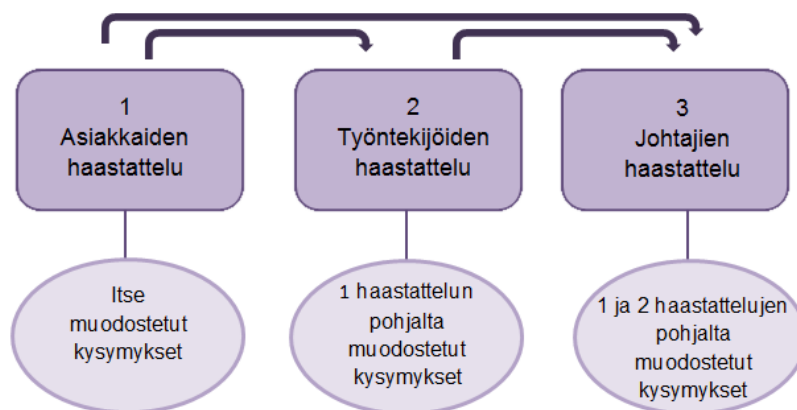
Bikva on eräs laadullisen tutkimuksen menetelmä. Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti (Jyväskylän yliopisto 2012). Laadullisen tutkimuksen aineistoa kerätään yleisimmin haastatteluilla, havainnoinnilla ja erilaisiin dokumentteihin perustuvan tiedon avulla. Haastattelu on hyvä keino selvittää, mitä ihminen ajattelee tai saada perusteluja hänen toiminnalleen. Haastattelun etuna on joustavuus, sillä haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys, oikais- ta väärinkäsityksiä ja selventää ilmausten sanamuotoa. Esimerkiksi postikyselyssä ei tätä mahdollisuutta ole. Laadullisen tutkimuksen haastattelussa tärkeintä on mahdollisimman kattavan tiedon saaminen halutusta asiasta. Lisäksi etuna on se, että haastatteluun voidaan kutsua henkilöt, joilla on tietoa tai kokemusta tutkittavasta aiheesta. Haastatteluun valittavien henkilöiden valinnan tuleekin olla harkittua ja tarkoitukseen sopivaa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71–74.)

Tutkimuksessa toteutetut Bikva-haastattelut luotiin teemahaastattelun periaatteella. Teemahaastattelussa edetään tiettyjen, tutkimuksen kannalta oleellisten, ennalta valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten mukaan. Teemahaastattelussa korostuu haastateltavien tulkinnat asioista, heidän asioille antamat merkitykset ja merkitysten syntyminen vuorovaikutuksessa. Haastattelussa pyritään saamaan merkityksellisiä vastauksia tutkimustehtävän mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75, 85–86.)

5.3 Palveluohjauksen pilotin tutkiminen bikva-mallilla

Tutkimus toteutettiin kolmen Bikva-mallin mukaan etenevällä ryhmähaastattelulla. Toikon ja Rantasen (2009, 96) mukaan käyttäjä- ja toimijälähtöisellä lähestymistavalla voidaan tavoitella käyttäjiltä ja toimijoilta tietoa, jonka avulla kehittämisprosessia voitaisiin kehittää vastaamaan eri tahojen tarpeita ja intressejä. Bikva-tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa haastateltiin Kurikassa palveluohjauspi-

lotissa asiakkaina olleita henkilöitä. Toisessa vaiheessa oli työntekijöiden ryhmähaastattelu ja viimeisenä johtotehtävissä toimivien haastattelu. Poliittisten päättäjien mahdollinen ryhmähaastattelu jätettiin vammaispalveluhankkeen työntekijöiden toteutettavaksi. Perinteisesti bikva-menetelmässä edellisten ryhmien ajatukset esitetään teemojen mukaan ryhmiteltyinä seuraaville haastatteluryhmille, mutta tässä tutkimuksessa päädyttiin muotoilemaan jokaiselle ryhmälle neljä kysymystä. Asiakkaille esitetyt kysymykset pohjautuivat siihen, mistä asioista haluttiin kuulla asiakkaiden mielipiteet ja millainen pohja koettiin hyväksi ja monipuoliseksi. Kahden seuraavan ryhmän kysymykset muotoiltiin edellisten kysymysten ja haastatteluissa esiintyneiden teemojen pohjalta. Kysymysten muodostamisprosessia havainnollistaa kuvio 8.



Kuvio 8. Kysymysten muodostaminen eri haastatteluihin.

5.4 Ensimmäinen haastattelu – asiakkaat

Ensimmäinen ryhmähaastattelu toteutettiin Kurikassa palveluohjausta saaneille asiakkaille. Asiakkaita pilotissa toimineella palveluohjaajalla oli yhteensä seitsemän, mutta lopulta vain kaksi pääsi haastatteluun. Vähäiseen osallistujamäärään vaikutti varmasti asiakaskunnan haastavuus, jolloin henkiset tai fyysiset ominaisuudet saattoivat estää joidenkin osallistumisen. Myös nykyään hyvinkin tutuksi tullut syy, kiire, karsi osanottajia.

Asiakkaat kutsuttiin haastatteluun lähettämällä heille postitse kutsukirje (LIITE 2). Muutaman päivän kuluttua kirjeiden lähettämisestä, asiakkaille soitettiin, kuten kutsussa mainittiin. Puhelimessa tiedusteltiin jokaisen halukkuutta ja mahdol-

lisuutta osallistua haastatteluun sekä kullekin sopivaa haastatteluajankohtaa. Jo ensimmäisellä soittokierroksella selvisi, että kaikki palveluohjausta saaneet eivät tulisi osallistumaan haastatteluun. Toisella soittokierroksella yritettiin löytää lisää vaihtoehtoja ryhmähaastattelupäiväksi. Kolmannella soittokierroksella haastatteluun tuleville ilmoitettiin haastattelupäivä ja –aika. Tässä vaiheessa haastatteluun oli tulossa kolme henkilöä. Yksi joutui perumaan tulonsa haastattelupäivänä.

Asiakkaille esitettiin neljä kysymystä. Kysymykset pyrittiin luomaan Bikvamallin mukaisesti mahdollisimman avoimiksi, kuten mikä oli mielestäsi hyvää ja mikä huonoa (Krogstrup 2004, 26). Lisäksi haluttiin selvittää asiakkaiden näkemyksiä palveluohjauksen kehittämiskohdista sekä kokemusperäisesti saada heidät pohtimaan millaisissa tilanteissa asiakas voi hyötyä palveluohjauksesta.

Asiakkaille esitetyt kysymykset:

- 1 Mikä palveluohjauksessa oli mielestäsi hyvää?
- 2 Mikä palveluohjauksessa oli mielestäsi huonoa?
- 3 Miten kehittäisit palveluohjausta?
- 4 Miten palveluohjaus vastasi sinun tarpeitasi?

5.5 Toinen haastattelu – työntekijät

Toinen ryhmähaastattelu toteutettiin työntekijöille. Haastateltavien työntekijöiden valinta aiheutti haasteita, sillä vaihtoehtoja ei ollut paljon. Haastatteluun kutsuttiin pilotissa työskennellyt palveluohjaaja, osittain tämän työtä jatkanut sosiaalityöntekijä, toimintakeskuksen johtaja ja asumisyksikön esimies. Kolme neljästä kutsusta pääsi paikalle. Työntekijöille lähetettiin kutsut (LIITE 3) haastatteluun sekä kirjeitse että sähköpostilla. Yhteistä päivämäärää etsittiin sähköpostiviestien välityksellä. Pitkällisen työn jälkeen kaikille kolmelle haastatteluun lupautuneelle löytyi yhteinen sopiva aika.

Työntekijöille esitettiin neljä kysymystä, kuten asiakkaillekin. Työntekijöille esitetyt kysymykset muotoiltiin edellisten kysymysten ja asiakkaiden vastauksista

esiinnousseiden teemojen avulla. Työntekijät haluttiin haastaa pohtimaan palveluohjaukseen liittyviä asioita monipuolisesti ja useammalta eri kantilta.

Työntekijöille esitetyt kysymykset:

1 Miksi palveluohjaus on hyvää ja hyödyllistä? Asiakkaan näkökulmasta, muiden tahojen näkökulmasta?

2 Onko palveluohjauksessa haasteita tai kehittämiskohteita? Jos, niin mitä?

3 Kuinka haasteisiin voidaan vastata ja mitä ovat käytännön tavat kehittää palveluohjausta?

4 Millaisiin asiakkaan tarpeisiin palveluohjaaja voi vastata? Mikä on palveluohjaajan rooli asiakkaan elämässä?

5.6 Kolmas haastattelu – johtajat

Johtajille tehtävään ryhmähaastatteluun kutsuttiin kaksi kuntayhtymän johtajaa sekä kaupungin perusturvajohtaja. Kutsut (LIITE 4) lähetettiin, kuten työntekijöillekin, sekä kirjeitse että sähköpostilla. Ryhmähaastatteluaika sovittiin sähköpostin välityksellä. Haasteelliseksi osoittautui jälleen sopivan ajankohdan löytäminen. Kaikki kolme kutsuttua kuitenkin lupautuivat ja saapuivat ryhmähaastatteluun.

Johtajille esitetyt kysymykset:

1 Mitkä ovat palveluohjauksen hyödyt eri tahoille? Asiakkaat, työntekijät, yhteiskunta.

2 Mitkä ovat palveluohjauksen järjestämisen suurimmat haasteet ja kehittämiskohteet?

3 Miten haasteisiin voidaan vastata?

4 Mitkä ovat käytännön keinot saada hyväksi havaitut mallit juurrutettua käytäntöön?

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä osiossa analysoidaan haastattelut yksi ryhmä kerrallaan. Analyysin lähtökohtana ei ole yksittäiset osallistujat vaan ryhmä (Toikko & Rantanen 2009, 146). Ensin analysoidaan asiakkaiden haastattelu kysymys kerrallaan, sen jälkeen työntekijöiden haastattelu ja viimeiseksi johtajien haastattelu. Kysymykset eivät vastaa suoraan numerojärjestyksessä toisiaan, vaan seuraavat kysymykset on luotu kokonaisuuden pohjalta (taulukko 1). Esimerkiksi asiakkaiden toinen kysymys poikkeaa täysin kahden seuraavan ryhmän toisesta kysymyksestä. Tämän vuoksi haastatteluja ei voida purkaa vertaamalla eri haastatteluiden samannumeroista kysymystä toisiinsa vaan haastattelut päädyttiin analysoimaan yksi kerrallaan.

Taulukko 1. Haastatteluiden kysymysten vertaaminen toisiinsa.

	1. haastattelu Asiakkaat	2. haastattelu Työntekijät	3. haastattelu Johtajat
1.	Mikä palveluohjauksessa oli mielestäsi hyvää?	Miksi palveluohjaus on hyvää ja hyödyllistä?	Mitkä ovat palveluohjauksen hyödyt eri tahoille?
2.	Mikä palveluohjauksessa oli mielestäsi huonoa?	Onko palveluohjauksessa haasteita tai kehittämiskohteita? Jos, niin mitä?	Mitkä ovat palveluohjauksen järjestämisen suurimmat haasteet ja kehittämiskohteet?
3.	Miten kehittäisit palveluohjausta?	Kuinka haasteisiin voidaan vastata ja mitä ovat käytännön tavat kehittää palveluohjausta?	Miten haasteisiin voidaan vastata?
4.	Miten palveluohjaus vastasi sinun tarpeitasi?	Millaisiin asiakkaan tarpeisiin palveluohjaaja voi vastata? Mikä on palveluohjaajan rooli asiakkaan elämässä?	Mitkä ovat käytännön keinot saada hyväksi havaitut mallit juurrutettua käytäntöön?

6.1 Ensimmäinen haastattelu

Haastatteluun saapui kaksi asiakasta. Heille kerrattiin miksi heidät on kutsuttu paikalle ja miten haastattelu etenee. Asiakkailta kysyttiin myös lupa haastattelutilanteen äänittämiseen. Asiakkaiden lainatut kommentit on muokattu hieman yk-

sinkertaisempaan ja yleiskielellisempään muotoon, esimerkiksi murretta häivyttämällä, merkitystä kuitenkin muuttamatta.

Haastattelussa edettiin ensin kysymys kerrallaan, jonka jälkeen kysymykset käytiin vielä uudelleen läpi. Tämä oli hyvä tapa, sillä näin asiakkaat saivat ajatuksensa liikkeelle ja alkoivat ajatella annettuja aiheita laajasti. Välillä ajatuksia ja vastauksia tuli muihinkin kysymyksiin kuin juuri sillä hetkellä käsiteltävään. Näin ollen analysointivaiheessa kommentteja täytyi etsiä eri puolilta haastattelua. Ryhmän pienuuden vuoksi keskustelua ei syntynyt odotetulla tavalla. Tästä huolimatta esiin nousi vahvasti asiakkaiden hyvät kokemukset palveluohjauksesta.

6.1.1 Mikä palveluohjauksessa oli mielestäsi hyvää?

Ensimmäinen kysymys, jonka avulla haluttiin selvittää asiakkaiden kokemuksia palveluohjauksen hyvistä puolista, herätti eniten ajatuksia – sekä tunteita. Ajatuksia aiheesta nousikin esiin läpi koko haastattelun. Selvästi oli havaittavissa, että asiakkaat kokivat palveluohjaajan hyväksi vaikeassa elämäntilanteessa, ”hädän hetkellä”.

”Sanoin läheisilleni, että mulla ei ole mitään hätää, nyt mulla on tällainen tukiturvahenkilö.”

”Sain tukea arkeen.”

Asiakkaat käyttivät palveluohjaajasta myös nimityksiä tukihenkilö ja turvahenkilö. Vaikeassa elämäntilanteessa asiakas voi tuntea olevansa yksin, joten työntekijä joka neuvoo ja kuuntelee, koetaan tärkeäksi. Asiakkaan tarvitessa monipuolista tukea, rinnallakulkijaa tai jopa puolestapuhujaa, häntä voidaan parhaiten auttaa yksilökohtaisella palveluohjauksella (Palveluohjaustiimi 2012, 7). Asiakkaat pitivät hyvänä myös sitä, että palveluohjaajan kanssa he saattoivat keskustella kipeistä ja vaikeistakin asioista. Lisäksi palveluohjaajan asiakkaalle antama aika koettiin tärkeäksi.

”Aika, jonka hän otti, oli mulle tarkoitettua aikaa.”

”Tiesin, että mulla on henkilö, jolle voin soittaa.”

”Ja sitten hän soitti ja se oli kyllä tosi positiivinen juttu.”

Helppo yhteydenpito puhelimitse palveluohjaajan kanssa oli asiakkaille tärkeää. Sauli Suominen (2012) toteaa, että välittämisen tunteen syntyminen asiakkaalle voi joskus olla pienestä kiinni. Hänen mukaansa eräässä haastattelussa asiakkaat totesivat, että välittämisen tunne voi syntyä esim. siitä, että työntekijä soittaa asiakkaan perään silloin kun hänestä ei ole kuulunut. Samankaltaista tunnetta on havaittavissa tässä haastattelussa esiin tulleissa kommentteissa. Suominen ja Tuominen toteavat palveluohjauksen perustuvan siihen, että joku välittää juuri kyseisestä asiakkaasta. Välittäminen tarkoittaa palveluohjaajan työssä asiakkaan näkökulman ymmärtämistä, asiakkaan tavoitteiden ja itsenäisen elämän tukemista. Se on päivittäin toistuvaa hyvää kohtaamista. (Suominen & Tuominen 2007, 92.)

Asiakkaiden kokemukset palveluohjauksen hyödyllisyydestä heille itselleen voisi kiteyttää seuraaviin kommentteihin:

”Se oli tosi positiivinen juttu.”

”Hyvää ja täydellistä.”

6.1.2 Mikä palveluohjauksessa oli mielestäsi huonoa?

Kysyttäessä oliko palveluohjauksessa jotain huonoa, asiakkaille ei tullut mitään mieleen. Palveluohjaus oli ollut heille niin positiivinen kokemus, että he eivät osanneet sanoa siitä mitään negatiivista. Tähän kysymykseen ei tullut lisää mietteitä myöhemminkään haastattelun aikana.

”Ei kyllä ollut. -- Se oli kaikki hyvää. -- En voi mitään huonoa sanoa.”

”Mulle oli vain niin suuri, kun oli sellainen henkilö, kun ei voinut odottaakaan mitään.”

Tällainen kokemus johtuu varmasti siitä, että uusi palvelu, jollaisen mahdollisuudesta asiakkailta ei ole ollut todennäköisesti edes tietoa aikaisemmin, oli toteutettu hyvin ja asiakkaat kokivat saavansa aikaa ja apua. Heidän on vaikea löytää saamastaan palveluohjauksesta mitään negatiivista, koska he eivät tienneet mitä odot-

taa. Asiakkaat kokivat saavansa tukea sekä apua tilanteensa selvittämisessä sopivalla tavalla ja riittävästi.

6.1.3 Miten kehittäisit palveluohjausta?

Palveluohjauksen kehittäminen tuntui ensin haastavalta kysymykseltä asiakkaille. He eivät osanneet suoraan sanoa mitään kehitysideoita. Neljänteen kysymykseen vastatessa nousi kuitenkin esiin ajatuksia, jotka liittyvät vahvasti palveluohjauksen kehittämiseen.

”Toivottavasti yhteiskunta kustantaa niitä, ja mun mielestä nykypäivänä koko ajan tarvitaan enemmän sosiaalityöntekijöitä auttamaan ihmisiä.”

”Kyllä soisin kaikille tällaisen, vaikka näitäkin tapauksia on niin erilaisia.”

”Harmi niitä ihmisiä, jotka nyt tarvitsisivat apua, tukea. Se oli mun onneni, että mulla oli sellainen henkilö, ja toivoisin, että muillakin ihmisillä olisi sellainen mahdollisuus.”

Yksi suuri kehittämishaaste on palveluohjauksen tarjoaminen kaikille sitä tarvitseville. Asiakaskunta on suuri, varsinkin jos lähdetään miettimään myös muita asiakasryhmiä kuin vammaiset. Mahdollisia asiakasryhmiä ovat pitkäaikaissairaat, vammaiset, vanhukset ja erilaisista terveydellisistä tai sosiaalisista syistä syrjäytymisvaarassa olevat ihmiset, joiden halutaan selviytyvän mahdollisimman pitkään ja hyvin ilman laitoshoidoa (Notko 2006, 61). Asiakkaiden vastauksissa nousi esiin myös jokaisen arjessa näkyvä ilmiö; ihmiset suosittelevat toisilleen hyväksi kokemaansa tuotetta tai palvelua. Koska palveluohjausta annettiin vaikeassa elämäntilanteessa, johon liittyy paljon henkilökohtaista sekä voimakkaita tunteita, asiakkaat kokivat sen erityisen hyödylliseksi. He osasivat myös heijastaa palveluohjausta muihin ihmisiin ja pystyivät näkemään sen mahdolliset hyödyt myös erilaisissa ja omasta poikkeavissa elämäntilanteissa.

6.1.4 Miten palveluohjaus vastasi sinun tarpeitasi?

Kysyttäessä asiakkailta miten palveluohjaus vastasi heidän tarpeitaan ja saivatko he siitä tarvitsemansa hyödyn, vastaukset olivat vahvasti myönteisiä. Asiakkaat

kokivat saaneensa palveluohjaajalta tukea, apua ja neuvoja tilanteeseensa. He kertoivat myös esimerkkejä, millaisissa tilanteissa palveluohjaaja oli ollut avuksi.

”Kyllä mä sain.”

”Kyllä se on auttanut paljon.”

Kuunteleminen ja ajan antaminen merkitsivät paljon. Lisäksi lomakkeiden ja hakemusten täyttössä avustaminen on ollut tärkeää. Toinen asiakkaista kertoi kokemuksestaan, kun jossain virastossa asioidessaan ei ollut saanut apua virkailijalta vaan tylyn kehotuksen täyttää paperi itse. Erityisesti hakemisvaiheessa ja lomakkeiden täytössä palveluohjaajan koettiin olevan suureksi avuksi.

”Kun olisi tavattavissa tällainen henkilö, johon voisi ottaa yhteyttä, kun on niin hukassa siinä hakemisvaiheessa.”

”Tuollaisissa sosiaalitoimistoissa tai kodinhoidossa tiskin takana, niillä ei ole aikaa, mitä mä sain tältä (palveluohjaajalta).”

Asiakkaan palvelut ovat usein hyvin monen tahon toteuttamia ja hakemuksiakin saattaa joutua täyttämään useampaan instanssiin. Valitettavan yleistä on, että asiakkaalle jää kokemus, että apua lomakkeiden täyttöön ei saa, vaikka sitä pyytäisi. Tämä saattaa synnyttää kokemuksen huonosta kohtaamisesta. Sauli Suominen mainitsee, että huono kohtaaminen jättää asiakkaalle kokemuksen, että häntä ei kuunnella, ymmärretä eikä hänestä välitetä. Hyvä kohtaaminen taas luo asiakkaalle tunteen siitä, että hän tulee kuulluksi ja että joku välittää hänestä. (Suominen 2012.) Palveluohjaaja loi asiakkailleen hyvän kohtaamisen tunteen antamalla aikaa ja neuvoja asiakkaan tarvitsemalla tavalla.

6.1.5 Johtopäätökset

Asiakkaiden haastattelun perusteella nousi vahvasti esiin kokemus palveluohjauksen hyödyistä. Asiakkaat kokivat saavansa tukea ja apua vaikeassa elämäntilanteessaan. Heillä oli henkilö, jonka kanssa saattoi keskustella vaikeistakin asioista, joka antoi aikaa ja auttoi lomakkeiden ja hakemusten täyttöön liittyvissä ongelmissa.

Palveluohjus ajateltiin hyödylliseksi myös muille, erilaisissa tilanteissa oleville henkilöille. Yhteiskunnan panostusta tällaisen palvelun tarjoamisen mahdollistamiseen toivottiin. Palveluohjauksen positiivisista kokemuksista ja palveluohjaajalta saadusta tuesta oli kerrottu myös läheisille.

6.2 Toinen haastattelu

Haastatteluun saapui kaikki kolme paikalle lupautunutta työntekijää. Heidän kanssaan käytiin läpi haastattelutilaisuuden syy sekä tilanteen eteneminen. Keskustelevuutta korostettiin tämän haastattelun muotona. Työntekijöiltä kysyttiin myös lupa haastattelutilanteen äänittämiseen. Käytetyt kommentit on muokattu hieman yksinkertaisempaan ja yleiskielellisempään muotoon, sisältöä muuttamatta.

Työntekijöiden haastattelun kysymykset oli luotu asiakkaiden haastattelun kysymysten ja vastausten pohjalta (ks. Kuvio 8). Haastattelussa edettiin ensin kysymys kerrallaan, jonka jälkeen kysymykset käytiin uudelleen läpi. Näin työntekijät saivat kokonaiskuvan keskusteltavista aiheista. Välillä ajatuksia ja vastauksia tuli muihinkin kysymyksiin kuin viimeksi esitettyyn. Näin ollen analysointivaiheessa kommentteja on pitänyt etsiä eri puolilta haastattelua. Ryhmä oli hyvin puhelias ja keskusteleva. Tämä tuotti paljon sisältöä, mutta litterointivaiheessa ongelmaksi muodostui päällekkäin puhuminen, jolloin kaikista kommenteista ei saanut kunnolla selvää. Onneksi tällaiset tilanteet esiintyivät kuitenkin enimmäkseen silloin, kun keskustelu oli ajautunut varsinaisen aiheen ulkopuolelle, joten mitään oleellista ei jäänyt kuulematta.

6.2.1 Miksi palveluohjaus on hyödyllistä? Asiakkaan näkökulmasta, muiden tahojen näkökulmasta?

Ensin haluttiin selvittää miten työntekijä näkee palveluohjauksen hyödylliseksi niin asiakkaalle kuin muillekin tahoille. Työntekijät kokivat asiakkaan saavan äänensä kuuluville palveluohjauksen kautta. Hän pystyy palveluohjaajan tuella löytämään itsekkin ratkaisuja tilanteeseensa sekä löytämään ja hyödyntämään omia

piileviä voimavarojaan. Palveluohjaaja auttaa asiakasta näkemään kaikki vaihtoehtonsa ja mahdollisuutensa, jotta hänen ei tarvitse itse etsiä tietoa kaikesta.

”Asiakas saa sanoa omaa mielipidettä, saa omaa ääntään kuuluville.”

”Asiakas löytää itse omia ratkaisuja.”

”Löytää voimaa sieltä itsestä.”

”Asiakas saa tietoa kattavasti, että mitä on olemassa ylipäätään, että ei sitä tarvitse itse tietää.”

Suomi koetaan usein hyvin byrokraattiseksi valtioksi ja usein asiakas joutuu hoitamaan asioitaan useammassa virastossa. Asiakkaan tilanteesta riippuen palvelujen kirjo saattaa olla hyvinkin suuri. Asiakaspalvelu eri virastoissa voi olla hyvinkin vaihtelevaa. Sauli Suomisen mukaan vaikeassa elämäntilanteessa oleva asiakas saattaa kokea monenlaisia vaikeuksia hyvinvointijärjestelmässä toimivien työntekijöiden kanssa asioidessaan. Asiakkaan pitäisi tuntea hyvinvointipalvelut ja tietää miten hakea apua. Lisäksi hänen tulisi osata määrittää omat vaikeutensa ja avuntarpeensa, vaikka omaa tilannetta tukevien palveluiden löytäminen vaatii hyvää elämänhallintaa sekä kykyä itseohjautuvuuteen. (Suominen 2012.)

Palveluohjauksen pilotissa asiakas valmisteli palvelusuunnitelmaansa palveluohjaajan kanssa joka kutsui palaverin koolle. Palaveriin kutsuttavista henkilöistä keskusteltiin yhdessä asiakkaan kanssa ja hän saattoi vaikuttaa siihen keitä haluaa paikalle. Näin voidaan vahvistaa palveluohjauksen ajatusta asiakkaan itsenäisyyden ja voimaannuttamisen tukemisesta ja asiakas pääsee ottamaan vastuuta omassa asiassaan.

”Asianomainen pystyy itse sanomaan, että kuka siellä (palvelusuunnitelmapalaverissa) istuu.”

Asiakaslähtöiseen työskentelyyn kuuluu ratkaisujen etsiminen yhdessä ja asiakkaan esittämien näkökohtien seuraaminen sekä hänen valintojensa kunnioittaminen. Oikeus tulla kuulluksi itseään koskevilla asioilla, oikeus osallistua omien asioiden käsittelyyn ja oikeus ratkaista itseään koskevia asioita omien arvojen ja

toiveiden mukaan kuuluvat asiakkaan juridisiin ja sosiaalipoliittisiin oikeuksiin. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 27-29).

Työntekijöille koituviksi hyödyiksi haastateltavat mainitsivat palvelutarpeen tiedoksi tulemisen. Palvelujen tarjoamiseen liittyy vahvasti niihin suunnatut määrärahat. Palvelujen tarve ja niiden hakeminen vaihtelevat suuresti asiakkaiden tarpeiden ja heillä olevan tiedon mukaan. Jos palveluohjaaja koordinoi mahdollisimman suuren asiakasjoukon palvelujen tarvetta ja niiden hakua, voidaan määrärahojen riittävyyteen reagoida aikaisemmin.

”Työntekijöiden näkökulmasta, saadaan selville palvelun tarvetta ja sitä kautta onko meidän määrärahat riittäviä.”

”Mihin pitää varautua milläkin aikataululla.”

Asiakkaat saattavat hakeutua palveluohjaukseen itse tai jonkun toisen viranomaisen kautta (ks. luku 2.3). Kaikki asiakkaat eivät kuitenkaan ole ennestään palveluiden piirissä, jolloin he saattavat ilmestyä palvelukenttään täysin yllättäen. Tällaisissakin tilanteissa voitaisiin kuitenkin ajatella palveluohjauksen mahdollisuuksia asiakkaan tilanteen selvittämisessä. Palveluohjauksella voidaan mahdollisesti parantaa palveluiden koordinointia ja organisointia sekä kustannustehokkuutta (Suoranta 2004, 28).

6.2.2 Onko palveluohjauksessa haasteita tai kehittämiskohteita? Jos, niin mitä?

Kysymyksen palveluohjauksen haasteista ja kehittämiskohteista työntekijät kokivat vaikeaksi. He löysivät kuitenkin paljon haasteita palveluohjauksen toteuttamisesta. Päälimmäisenä nousi esiin ajanpuute. Lisäksi asiakkaiden suuri määrä sekä raha tuovat työntekijöiden mukaan haasteita palveluohjauksen toteuttamiseen.

”Aika ja asiakkaitten paljous.”

”Aika ja raha.”

Sosiaali-alan palveluiden järjestämisessä haasteiksi nousevat usein juurikin aika ja raha. Palvelut tulisi tarjota mahdollisimman pienillä resursseilla, nopeasti ja vähällä henkilökunnalla. Jutta Suoranta kirjoittaa pro gradu tutkielmassaan, että palveluohjausta pidetään usein kustannuksia hillitsevänä palveluna, sillä sen yleisimpänä tavoitteena on tuottaa laadukkaita palveluita sovitussa aikataulussa mahdollisimman kustannustehokkaasti. Palveluohjaajan tulisi siis huomioida palveluiden kustannukset palveluohjausta suunnitellessaan. Selvä tutkimusnäyttö kuitenkin puuttuu siitä, onko mahdollista saavuttaa samanaikaisesti laadukkaita palveluita ja kustannussäästöjä. (Suoranta 2004, 69.) Palveluohjauksen onnistumista voidaan mitata kuitenkin asiakkaan elämänlaatuun vaikuttamisena. Kohentunut tilanne voi vähentää tulevia sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttöä ja sitä kautta vähentää kustannuksia. (Suominen & Tuominen 2007, 66.) Pitkittynyt palveluohjausprosessi, jossa työtä jatketaan, kunnes sen tulokset tulevat näkyviin, saattaa kuitenkin lisätä kustannuksia (Suoranta 2004, 69).

Myös asiakkaiden valinta ja heidän palveluohjauksen piiriin löytäminen kuuluvat haasteisiin. Asiakkaan kanssa esimerkiksi toimintakeskuksessa tai asumisyksikössä työskentelevä työntekijä voi olla apuna asiakkaan palveluohjaajalle ohjaamisessa. Kaikki asiakkaat eivät kuitenkaan ole hakeutuneet palvelujen piiriin ja näin ollen heistä ei ole välttämättä kenelläkään ajankohtaista tietoa.

”Poimia sieltä ne akuutimmat, että työstäisi niitä eteenpäin. Ehkä se on sen niin sanotun lähityöntekijän rooli yrittää poimia sieltä ne oleellisimmat asiat.”

”On kuitenkin vielä varmaan niitäkin asiakkaita, joista ei tiedä.” ”Ei ole tavoiteltu.”

Suuri haaste sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestelmissä ovat asiakkaat, jotka eivät saa mitään palveluita. Syystä tai toisesta he ovat pudonneet ulos järjestelmästä tai eivät ole alun perinkään hakeutuneet palvelujen piiriin. Tällaiset asiakkaat tarvitsevat monesti palvelutarpeen ilmettyä monitahoista ohjausta. Näiden asiakkaiden löytäminen on kuitenkin haasteellista.

6.2.3 Miten haasteisiin voidaan vastata ja mitkä ovat käytännön tavat kehittää palveluohjausta?

Kolmannen kysymyksen vastauksissa nousi vahvasti esiin eri toimijoiden välinen yhteistyö sekä sovittuihin asioihin sitoutuminen. Kun esimerkiksi palvelusuunnitelmapalaverissa sovitaan jokaiselle vastuu jonkun tuen tai palvelun hakemisesta ja sen toteutumisen seurannasta, oma vastuualue tulisi hoitaa loppuun asti. Jokaisen panos vaikuttaa kokonaisuuteen.

”Vastuunjako.”

”Kun tehdään palvelusuunnitelmaa ja sovitaan milloin sitä tarkistetaan, sitä arviointia tapahtuisi siinä sitten.”

”Jos me koetaan se hyväksi toimintamalliksi, joka palvelee kaikkia, niin jos toimijat sitoutuisivat siihen, että näin tehdään sitä työtä.”

Palveluohjauksessa tulisi muistaa, että palveluohjaaja ei yksin tee kaikkea alusta loppuun. Palvelujen hakemisessa ja toteuttamisessa ovat mukana myös muut asiakkaan palveluihin osallistuvat. Palveluohjaaja voidaan Suomisen ja Tuomisen (2007, 20–21) mukaan nähdä palvelujärjestelmän hajanaisuuden poistajana sekä eri toimijoiden työn yhteen sovittajana. Palveluohjaajasta ei saa kuitenkaan muodostua palvelujärjestelmille kuuluvissa palveluissa korvaajaa tai tuottajaa, joka lopulta hoitaa muidenkin työt muiden jatkaessa omilla sektoreillaan. Palveluohjaajan tulisikin saada muut viranomaiset sekä palveluntuottajat näkemään työnsä kaikkia tukevana ja täydentävänä toimintana.

Lisäksi haastateltavat pohtivat varhaista puuttumista tilanteisiin. Tämä voisi toteutua yhä enemmän kaikille lapsiperheille, ei vain vammaispalvelujen piiriin kuuluville, esimerkiksi neuvolan kautta. Siellä asiakas voitaisiin ottaa kokonaisvaltaisemmin huomioon ja mahdollisiin ongelmiin pystyttäisiin yrittämään puuttua ennen niiden laajenemista.

”Neuvolasta lähtien palveluohjausta ja tilanteen haistamista”

Myös koulutusta ja motivaatiota pohdittiin keinona haasteisiin vastaamiseen. Työntekijöiden tiedolla ja koulutuksella palveluohjauksesta on suuri merkitys työn kehittämiseen ja levittämiseen. Palveluohjaajan kanssa yhteistyössä toimivien työntekijöiden, esimerkiksi asiakkaan lähityöntekijöiden, motivaatiolla on merkitystä. Jos he kokevat palveluohjauksen monimutkaisen ja aikaa vievänä prosessina, voi palveluohjaajan työ kyseisessä ympäristössä hankaloitua.

”Olisiko koulutus yksi asia.”

”Se on varmaan vähän kiinni sen yksikön ja työntekijöiden omasta motivaatiosta ja kiinnostumisesta.”

Palveluohjauksen yleistyessä ja kokemusten lisääntyessä yhä useampi työntekijä tulee kohtaamaan työssään palveluohjausta. Se saattaa kuitenkin kuulostaa vaikealta ja monimutkaiselta prosessilta, jos siitä ei ole tietoa. Siksi palveluohjauksen perusteiden opettaminen olisikin hyödyllistä kaikille sosiaali- ja terveystalalle opiskeleville. Koko maan laajuisella yhdenmukaisella käytännöllä selkiytettäisiin kokonaisuutta ja helpotettaisiin oikean tiedon saamista sekä asiakkaille että eri sektoreilla toimiville työntekijöille (Notko 2006, 65).

6.2.4 Millaisiin asiakkaan tarpeisiin palveluohjaaja voi vastata? Mikä on palveluohjaajan rooli asiakkaan elämässä?

Palveluohjaajan roolin ja merkityksen korostuessa asiakkaiden haastattelussa, haluttiin työntekijöiltä kysyä, miten he näkevät palveluohjaajan roolin asiakkaan elämässä. On tietenkin paljon asiakkaan persoonasta ja tilanteesta kiinni, miten hän kokee palveluohjaajan elämässään. Toiset tarvitsevat enemmän henkistä tukea, toisilla taas asioiden selvittäminen ja järjestäminen ovat suuremmassa osassa.

”Se varmaan vaihtelee tosi paljon. Palveluohjaajalla pitää olla vähän silmää sille tarvitaanko todella tiivistä yhteistyötä ja milloin on se hetki kun astutaan vähän taaksepäin.”

”Palveluohjaaja on selkiyttäjä.”

”Tuki ja turva.”

Työntekijät käyttivät palveluohjaajasta samaa ilmausta kuin asiakkaat, ”tuki ja turva”. Selkiyttäjän rooli tulee esiin, kun asiakkaalla on vaikeuksia hyvinvointijärjestelmän tuntemisessa, kuten aiemmin jo todettiin Suomisen artikkelissa (ks. luku 6.2.1). Asiakkaan voi olla vaikeaa hahmottaa kokonaisuutta ja tässä palveluohjaaja voi olla avuksi.

Haastateltavat puhuivat myös pilotissa tapahtuneen palveluohjauksen lähtökohdasta; asiakkaiden siirtymävaiheista. Tämä onkin yksi palveluohjauksen muodoista ja tarkoitettu juuri vaikeisiin, muuttuviin elämäntilanteisiin (ks. luku 2.4). Henkilön omien siirtymien kuten koulun loppumisen, asumismuodon muutoksen tai aikuisena vammautumisen lisäksi muutos saattaa olla vammaisen lapsen syntyminen perheeseen. Erityisesti lapsen ollessa varsinainen palveluohjauksen asiakas, koskettaa ohjaus koko perhettä.

”Palveluohjaajan rooli ulottuu muuhunkin kuin siihen sairaaseen tai vammaiseen, se on sitä koko lähipiirinkin ohjastamista.”

”Siirtymävaiheen asiakkaat, koska siinä yleensä ollaan sellaisten isojen asioiden äärellä.”

Siirtymävaiheisiin liittyy usein isoja elämänmuutoksia. Asiakkaan tuen ja palveluiden tarve muuttuu uuden tilanteen myötä. Näihin tilanteisiin liittyy valintoja, joiden pohjaksi asiakas tarvitsee tietoa ja eri vaihtoehtojen vertailua. Elämänkaareen liittyvät siirtymävaiheet vaativat aikaa niin paperitöihin kuin asiakkaan henkiseen kasvuun. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 58-59.) Asiakkaasta riippuen tilanne voi vaikuttaa myös perheeseen tai muuhun lähipiiriin. Palveluohjaan tulee osata arvioida miten hän palveluohjauksen kunkin asiakkaan kohdalla järjestää. Koko perheen hyvinvointi vaikuttaa palveluohjauksen asiakkaaseen, etenkin tämän ollessa lapsi (Pietiläinen & Seppälä 2003, 60).

6.2.5. Johtopäätökset

Palveluohjauksella voidaan tehdä paljon hyvää työtä, mutta siihen liittyy myös monia haasteita. Palveluohjauksen kautta asiakas saa apua vaikean elämäntilanteensa ja siihen liittyvien palvelujen selvittämiseen. Palveluohjauksella voidaan

tukea, kannustaa ja motivoida asiakasta eteenpäin ja auttaa häntä löytämään omat voimavaransa. Haasteena on kuitenkin sosiaali- ja terveysalalla yleiset resursseihin liittyvät tekijät. Palveluohjauksen hyötyjä tulisikin pitää kustannuksia suurempana. Mitä paremmin voidaan osoittaa palveluohjauksen vähentävän muita palveluihin liittyviä kustannuksia, sitä vahvemman sijan se saisi sosiaalipalveluissa. Asiakkaiden ohjautuminen palveluohjauksen piiriin olisi tärkeää, jotta yllättäviä kustannuksia ei syntyisi. Haasteena onkin kaikkien asiakkaiden löytäminen ja palveluihin mukaan saaminen myös heidän omasta tahdostaan.

Palveluohjausta toteutettaessa on myös tärkeää muistaa jokaisen tahon osallistuminen palveluiden hakemiseen ja järjestämiseen. Näin jokainen hoitaisi oman osuutensa ja palveluohjaaja vain koordinoisi tehtäväjakoja. Asiakkaan omaa osaa ei saa unohtaa missään vaiheessa. Tärkeää on myös asiakkaan lähimpiin huomiointiin tapauskohtaisesti.

6.3 Kolmas haastattelu

Johtajien haastatteluun saapui kaikki kolme kutsuttua henkilöä. Heidän kanssaan käytiin läpi haastattelutilaisuuden syy ja eteneminen samalla tavalla kuin edellisten ryhmien kanssa. Haastateltavia kehoitettiin keskustelemaan aiheesta ja pohtimaan asioita yhdessä. Heiltä pyydettiin lupa äänittämiseen ja esitettiin toivomus päällekkäisen puheen välttämiseksi. Lainatut kommentit on muokattu hieman yksinkertaisempaan ja yleiskielellisempään muotoon, sisältöä muuttamatta.

Johtajien haastattelun kysymykset oli luotu sekä asiakkaiden että työntekijöiden haastattelujen kysymysten ja vastausten pohjalta (ks. Kuvio 8). Haastattelussa edettiin ensin kysymys kerrallaan, jonka jälkeen kysymykset käytiin vielä uudelleen läpi. Ensimmäisellä kierroksella haastateltavat puhuivat aiheesta niin laajasti, että toisella kierroksella ei enää juurikaan uusia ajatuksia syntynyt. Jokainen puhui selkeästi omalla vuorollaan. Puheenvuorot olivat melko pitkiä, mutta jonkin verran viitattiin toisten puheisiin ja yritettiin löytää uusia puolia aiheesta.

6.3.1 Mitkä ovat palveluohjauksen hyödyt eri tahoille? Asiakkaat, työntekijät, yhteiskunta.

Ensimmäisestä aiheesta johtajat puhuivat pitkään. Palveluohjauksen hyötyjä pohdittiin useasta eri näkökulmasta, mutta erityisesti asiakkaan näkökulma oli puheissa vahvasti esillä. Keskustelussa nousi esiin työntekijöidenkin haastattelussa käsitelty aihe siitä, että asiakkaan on vaikea tietää kaikista saatavilla olevista palveluista (ks. luku 6.2.1). Johtajien haastattelussa nousi esiin myös asiakasryhmän toinen ääripää; asiakkaat, jotka hakevat kaikkia mahdollisia tuki ja palveluita, vaikka he eivät niitä tarvitsisikaan. Haastateltavat pitivät palveluohjaajan työssä olennaisena tehtävänä asiakkaiden väärin käsityksien korjaamista ja realistisen kokonaiskuvan luomista.

”Vammaisten ihmisten tietämyksen pitäisi olla valtavan suuri. Että he tietäisivät mitä hakea ja mistä.”

”Sellainen tietty realistisuus asioissa.”

”Ja sitten ehkä myös näitä äärilaitoja tasoittaisi.”

Ylisosiaalineuvos Aulikki Kananojan mukaan suomalainen sosiaalipalvelujärjestelmä on kehitelty keskivertoihmistä varten, jolloin nousee esiin kysymys niiden asiakkaiden selviämisestä, jotka eivät ole keskivertokansalaisia. Ongelmilla on usein tapana kasautua, joten samalla asiakkaalla saattaa olla useita eri ongelmia päällekkäin. ”Koska systeemi on hyvin pirstoutunut ja standardisoitu, sitä on vaikea käyttää. Tarvitaan siis ihmisiä, jotka auttavat palveluja ja palveluja tarvitsevia kohtaamaan toisensa.” (Suomen palveluohjausyhdistys 2012.) Sosiaalipalveluissa tärkeä hyvä kohtaaminen puhutti myös johtajia (vrt. luku 6.1.4). Palveluohjaajan ja asiakkaan välinen ihmiskemia koettiin tärkeäksi erityisesti asiakkaan kannalta. Johtajien mukaan asiakkaan huono kokemus palvelusta yhdessä paikassa saattaa hänen mielessään laajentua käsittämään palvelua jokaisessa paikassa, jossa hän sitä tarvitsee. Tunteesta saattaa muodostua niin pysyvä, että se ei muutu vuosien tai uusien työntekijöiden myötä.

”Ihmisillä on jopa vuosien takaa, että jos heitä on joskus kohdeltu jossakin palvelussa ylseästi, tai tuntevat, että heitä on kohdeltu, niin se voi vaikuttaa jopa vuosikymmeniä eteenpäin. Vaikka siellä olisi henkilöt muuttuneet.”

”Se on se ihmisen kohtaaminen.”

Johtajat uskoivat palveluohjauksesta olevan taloudellista hyötyä yhteiskunnalle. Erityisesti aikaisemmin mainitut kaiken mahdollisen hakevat asiakkaat voisivat vähentyä palveluohjauksen myötä. Samalla toteutettaisiin ennaltaehkäisevää työtä.

”Uskon, että se olisi yhteiskunnallekin halvempaa.”

”Tulisi se ennaltaehkäisy.”

Palveluohjauksen taloudellisista hyödyistä ollaan useaa eri mieltä. Suorannan mukaan yksilökohtaisella palveluohjauksella on ajateltu voivan parantaa palveluiden kustannustehokkuutta koordinoinnin ja organisoinnin lisäksi. Resurssien käytön harkitsemattomuus ja tietämättömyys vaihtoehtoisista kustannuksista on kuitenkin edelleen nähty palvelujärjestelmän ongelmana. Suoranta mainitsee, että erään kirjallisuuskatsauksen mukaan palveluohjaus voi jopa nostaa paikallisia terveydenhuollon menoja. Tutkijoiden mukaan palveluohjauksesta saattaa olla kuitenkin taloudellista hyötyä, jos kokonaiskustannukset yhteiskunnalle huomioidaan. Aiheesta tehtyjen tutkimusten ollessa vähäiset, niihin täytyy suhtautua varauksellisesti. (Suoranta 2004, 28–29, 69) (ks. myös 6.2.2)

6.3.2 Mitkä ovat palveluohjauksen järjestämisen suurimmat haasteet ja kehittämiskohteet?

Yhdeksi palveluohjauksen kehittämiskohteeksi johtajat nimesivät asiakkaaksitulosprosessin. Heidän mukaansa sen tulisi olla mahdollisimman selkeä ja riippumaton siitä, onko asiakas kontaktissa palveluun pääsemisen suhteen oikeiden henkilöiden kanssa. Monilla mahdollisten palveluohjauksen asiakkaiden asioita hoitavilla työntekijöillä, esimerkiksi kunnissa, ei välttämättä ole kiinnostusta antaa ylimääräistä ohjausta tai neuvontaa asiakkaalle. Johtajat mainitsivatkin tahdon ja motivaation olevan haaste erityisesti palveluohjauksellisen työtteen kohdalla.

”Asiakkaaksi tuloprosessia, että se olisi mahdollisimman selkeä.”

”Sen pitäisi olla työn osa, joka palvelisi sekä asiakasta että organisaatiota.”

”Mutta ainakin se palveluohjauksellinen työote voisi olla tahdon kysymys ja osaamisen kysymys.”

Haastateltavat pohtivat erilaisten neuvonta- ja ohjauspalveluiden mahdollisuutta, esimerkiksi palveluihin ohjaamisessa. Palveluntarjoajat eivät ole pohtineet riittävästi, mihin kohtaan palveluprosessia tällainen neuvonta voitaisiin sijoittaa. Toistaiseksi palveluohjauksen asiakkaaksi ohjautuminen onkin sattumanvaraista ja useasta tekijästä riippuvaista.

Asiakkaat nähtiin yhtenä haasteena palveluohjauksessa. Jotkut asiakkaat työllistivät monia työntekijöitä etsien itselleen mieluisinta vastausta. Tämä on mahdollista, jos asiakkaan asioita hoitaa useampi toimija tai kaupungissa on monta palveluohjaajaa, jotka eivät ole tietoisia toistensa asiakkaista. Sen sijaan, että asiakas työllistäisi useita työntekijöitä, olisi asiakkaalle hyvä saada yksi henkilö, joka hoitaisi kaikki hänen asiansa. Toisena ääripäänä ovat asiakkaat, joiden olemassa olosta tai avun- ja palvelutarpeesta ei tiedetä. Sama ongelma nousi esiin työntekijöiden haastattelussa (ks. luku 6.2.2). Joskus asiakkaan tilanne saattaa ajan myötä huonontua, jolloin tarvittavat palvelut ja niiden kustannukset nousevat korkeammaksi kuin ne olisivat olleet muutamia vuosia tai vuosikymmeniä aikaisemmin.

”Yksi palveluohjauksen kehittämishaaste on sen suuntaaminen, että on joku aktiivi, joka pitää kaikki langat käsissään.”

”Tällaiset tapaukset voivat aiheuttaa hirveitä kustannuksia kunnille.”

”Jonkinlainen rahallinen kannustin valtiolta kunnille.”

Viimeisenä johtajat mainitsivat haasteiksi rahoituksen ja osaamisen. Sosiaalipalveluista puhuttaessa taloudelliset resurssit nousevat aina esiin. Palveluohjauksen järjestämisen taloudellisista vaikutuksista kerrottiin tarkemmin edellisessä luvussa (ks. luku 6.3.1). Osaamisen haasteessa esiin nousi työntekijöiden koulutus, josta kerrotaan tarkemmin seuraavassa luvussa (ks. luku 6.3.3).

6.3.3 Miten haasteisiin voidaan vastata?

Edellisessä kysymyksessä esiin noussut osaamisen ja koulutuksen tarve puhuttivat johtajia haasteisiin vastaamisesta kysyttäessä. He pohtivat, että kaikissa kouluissa sosiaali- ja terveysalan koulutusohjelmiin ei välttämättä sisälly tarpeeksi tai ei ollenkaan palveluohjauksen opintoja. Johtajat toivat esiin, että ei voida pitää itsestään selvyyttenä, että vastavalmistunut sosiaali- ja terveysalan osaisi työssään toimia palveluohjauksellisesti.

”Pitäisikö siihen panostaa ihan vakavasti koulutuksessa.”

”Koulutusta tähän palveluohjaukseen ja kohtaamiseen.”

Koulutus todettiin tärkeäksi tekijäksi palveluohjauksen tuomisessa osaksi sosionomien ja muiden sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden ammattitaitoa. Osassa ammattikorkeakouluista sosionomien opetussuunnitelmaan kuuluu palveluohjauksen opintoja enemmän, toisissa se saattaa olla osana muita opintojaksoja. Näin ollen eri ammattikorkeakouluista valmistuneilla on erilaiset lähtökohdat palveluohjauksen toteuttamiseen työssään, mutta työnantajilla ei välttämättä ole asiasta todellista kuvaa.

”Se avun, tuen ja ohjauksen vieminen siihen arkipäivän askareitten keskelle voi olla paljon tehokkaampaa kuin se, että istutaan jossain toimistolla höpisevässä.”

Vaikeassa elämäntilanteessa olevalle asiakkaalle saattaa olla haasteellista lähteä kotoaan asioidensa hoitoa varten. Monet saattavat kokea palveluohjaajan yhdeksi sosiaalityöntekijäksi ja jos asiakkaalla on heistä negatiivisia kokemuksia, kynnys lähteä tapaamiseen on suurempi. Palveluohjauksen tarkoitus on selkiyttää asiakkaan arkea, joten ohjauksen vieminen osaksi arkea saattaa joidenkin kohdalla tuottaa nopeammin tuloksia. Lisäksi asiakkaan omassa ympäristössä toteutetut tapaamiset voivat vahvistaa asiakkaan luottamusta itseensä ja luo asiakkaalle tunteen tasavertaisemmasta suhteesta hänen ja palveluohjaajan välillä.

6.3.4 Mitkä ovat käytännön keinot saada hyväksi havaitut mallit juurrutettua käytäntöön?

Palveluohjaukseen liittyvien hyväksi havaittujen mallien juurruttamisessa tärkeimmiksi keinoiksi nähtiin pidemmät projektit ja kokeneiden työntekijöiden saaminen palveluohjaajiksi. Nykyään monet sosiaalialan palveluita kehittävät projektit kestävät korkeintaan pari–kolme vuotta, jona aikana uutta, projektissa kehitettyä toimintaa on vaikea ehtiä juurruttaa pysyväksi käytännöksi. Johtajat mainitsivatkin, että tähän pystyttäisiin vasta useamman vuoden kestävän projektin avulla.

”Nykyisten hankkeiden kautta se ei onnistu, se on liian lyhytaikaista.”

Toisena kehittämiskeinona esiin nousi palveluohjaajana toimivat työntekijät. Pitkä työkokemus ja tietämys laajasta sosiaali- ja terveysalan palvelukentästä ovat tärkeää palveluohjaajan työssä. Jotta palveluohjaaja voi auttaa asiakasta tämän palveluiden organisoimisessa, täytyy palveluohjaajalla olla tieto siitä, mitä on saatavilla ja mikä hyödyttäisi asiakasta hänen senhetkisessä elämäntilanteessaan.

”Vähintään kymmenen vuotta työelämässä ollut.”

”Palveluohjaukseen voisi kokeilla osa-aikatyöntekijää, jolla on pitkä työkokemus, mutta on vielä paljon virtaa.”

Yhtenä vaihtoehtona palveluohjaajien tarpeeseen vastaamiseen johtajat pohtivat eläkeikää lähestyvien sosiaalialalla työuransa tehneiden hyödyntämistä. He voisivat tehdä osa-aikatyötä, joka toisi monien kaipaamaa joustoa eläkkeelle siirtymiseen. Lisäksi heillä olisi paljon kokemusta ja tietoa, joista palveluohjaajan työstä olisi hyötyä. ”Monimutkaistuva ja vaikeasti hallittavissa oleva yhteiskunta on joutanut siihen, että yksilöiden ongelmat ja vaikeudet ovat yhä yksilöllisempiä, monimutkaisempia ja vaikeammin ratkaistavia” (Suominen 2012). Pitkän työuran aikana kertyneistä kokemuksista olisi palveluohjaajalle hyötyä erityisesti vaikeimpien tapausten hoidossa.

”Sitten on tämä, että jokainen työntekijä on palveluohjaaja.”

Johtajat muistuttivat vielä, että palveluohjauksesta osana työntekijän työnkuvaa (ks. luvut 2.3 ja 2.5). Näin asiakkaan palveluohjaajana voisi toimia hänelle ennalta tuttu henkilö, eikä palveluohjausprosessia tarvitsisi aloittaa tutustumisella ja luottamuksen rakentamisella (ks. luku 2.2). Palveluohjauksen sisällyttäminen osaksi useamman henkilön työnkuvaa voisi ratkaista ainakin niiden asiakkaiden palveluohjaustarpeen, joilla on edes yksi lähityöntekijä, joka voisi asiakkaan asioita hoitaa.

6.2.5. Johtopäätökset

Johtajien haastattelussa nousi esiin paljon samoja asioita kuin kahdessa edellisessä haastattelussa. Palveluohjaus nähtiin tärkeänä osana asiakkaan palveluja sekä niihin ohjautumisessa. Johtajat toivat edellisiä haastateltavia selvemmin esiin taloudellisten resurssien vaikutukset palveluohjauksen toteutukseen kunnissa. Palveluohjaaja olisi kunnille yksi palkattava työntekijä lisää. Käsitukset palveluohjauksen kustannustehokkuudesta vaikuttavat varmasti paljon päätöksiin asettaa palveluohjaajan toimi. Kuten johtajat haastattelussaan mainitsivat ”asiasta ja sen tärkeydestä on puhuttu paljon, mutta kuitenkin harva kunta palkkaa tällaisia”.

Haasteena nähtiin lisäksi asiakkaat. Joillakin asiakkailta ongelmat ja palvelujen tarve saattavat olla hyvin monitahoiset. Palveluiden organisoiminen yhden henkilön hoidettavaksi nähtiin aikaa ja rahaa säästäväksi ratkaisuksi. Toisena asiakkaisiin liittyvänä haasteena nähtiin asiakkaat, joista ei ole tietoa ja jotka saattavat yllättäen palvelujen piiriin tullessaan aiheuttaa mittavia kustannuksia.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksella haluttiin selvittää asiakkaiden, työntekijöiden ja johtajien kokemuksia ja ajatuksia palveluohjauksen hyödyistä ja kehittämistarpeista. Tutkimuksessa ilmeni, että palveluohjauksesta on hyötyä niin asiakkaalle kuin yhteiskunnallekin. Monella sosiaali- ja terveystalvelujen asiakkailla on monitahoisia ongelmia ja usein liian vähän tietoja tai voimavaroja niiden ratkaisemiseen yksin. Useampia palveluja käyttävät asiakkaat saattavat työllistää useita työntekijöitä ja viranomaistahoja, jotka eivät ole tietoisia toistensa toimista asiakkaan kanssa. Palveluohjaaja voisi toimia yhteyshenkilönä, joka olisi tietoinen kaikista asiakkaan palveluista ja nivoisi nämä yhteen selkeäksi kokonaisuudeksi.

Täytyy kuitenkin muistaa, että palveluohjauksen taloudellisista hyödyistä ei vielä ole riittävää tieteellistä näyttöä. Palveluohjaus voi vähentää kustannuksia, kun asiakas saadaan ajoissa palvelujen piiriin ja vähemmät palvelut riittävät asiakkaan elämän tukemiseen. Pitkittynyt palvelujen hakeminen saattaa johtaa asiakkaan toimintakyvyn alenemiseen, jolloin tarvitaan enemmän tai kalliimpia palveluita. Palveluohjauksen avulla voidaan myös jäsentää asiakkaan palveluiden hakemista ja rajoittaa ne niihin, joita asiakas todella tarvitsee, jolloin ”kaiken mahdollisen” hakeminen vähenee. Toisaalta palveluohjaajan palkkaaminen maksaa kunnille yhden uuden työntekijän verran, isommissa kaupungeissa mahdollisesti useammankin. Asiakkaiden palvelut saattavat myös lisääntyä, jos he eivät ole aikaisemmin niitä osanneet hakea.

Vaikka haastatteluiden kysymykset olivat melko erilaisia eri ryhmille, löytyi vastauksista myös yhteneväisyyksiä. Samoihin teemoihin sopivia vastauksia nousi esiin erityisesti palveluohjauksen hyötyjä ja kehittämistä koskevien kysymysten vastauksista. Kaikissa kolmessa haastattelussa esiintyneet aiheet on jaettu kuuteen teemaan (taulukko 2). Jokaisen teeman perään on kerätty eri haasteluissa esitetyt ajatukset sellaisina kuin haastateltavat ovat ne sanoneet.

Palveluohjaajasta käytettiin kaikissa haastatteluissa nimitystä tuki. Lisäksi kahdessa ensimmäisessä haastattelussa palveluohjaajaa nimettiin turvaksi ja viimeisessä haastattelussa avuksi. Asiakkaiden haastattelussa mainittiin palveluohjaajan

olleen apuna, mutta hänestä ei käytetty nimitystä ”apu”. Asiakkaiden olemassa olosta tietäminen oli yksi kaikissa haastatteluissa esiintynyt teema. Asiakkaat pohivat, miten he olivat valikoituneet pilotissa palveluohjauksen asiakkaiksi; miten palveluohjaaja oli löytänyt heidät ja osannut kysyä halukkuutta osallistumiseen. Työntekijöiden ja johtajien haastatteluissa korostui asiakkaat, joista viranomaisilla ei ole tietoa ja jotka eivät ole hakeutuneet mihinkään palveluihin.

Taulukko 2. Eri haastattelujen välillä esiintyneitä yhteisiä teemoja.

Haastatellut Teema	Asiakkaat	Työntekijät	Johtajat
Nimityksiä palveluohjaajasta	tukihenkilö; turvahenkilö	tuki; turva	tuki; apu
Asiakkaan olemassa olosta tietäminen	mistä se tiesi mulle soittaa	asiakkaita, joista ei tiedä; ei ole tavoitettu	asiakkaasta ei ole tiedetty mitään
Palveluohjaajan apu asiakkaalle	apuna hakemisvaiheessa	tietämyksen pitäisi olla suuri	tietämys valtavan suuri; lomakkeiden täyttö
Kohtaaminen	aika, jonka hän otti, oli mulle tarkoitettua aikaa	luottamuksen rakentaminen; asiakas saa omaa ääntä kuuluville	luottamuksellinen suhde; ihmisen kohtaaminen
Rahoitus haasteena	toivottavasti yhteiskunta kustantaa niitä	raha; onko meidän määrärahat riittäviä	tietty määrä rahaa budjetissa; rahoitus on haaste
Aika	niillä ei ole aikaa, mitä mä sain tältä	aika on haaste; aika ja asiakkaitten paljous	riittävästi aikaa; allakoidut vastaanottoajat

Palveluohjaajan apu asiakkaalle esiintyi haastatteluissa kahdella eri tavalla. Asiakkaiden haastattelussa korostui palveluohjaajan antama apu hakemusten täyttämässä, mitä asiakas ei muualta ollut saanut. Työntekijät toivat esiin sen, että asiakkaan tietämyksen saatavilla olevista palveluista ja mahdollisuuksista pitäisi olla valtavan suuri. Johtajien haastattelussa mainittiin molemmat. Kohtaaminen nousi selkeimmin esiin johtajien haastattelussa, sillä he olivat ainoita, jotka käyttivät kyseistä termiä. He korostivat kohtaamisen merkitystä ja pohtivat koulutuksen tarvetta palveluohjauksen lisäksi asiakkaan kohtaamiseen. Asiakkaiden haastattelussa kohtaaminen näkyi kokemusten vertaamisessa palveluohjaajan ja muiden palveluihin liittyvien työntekijöiden kanssa asioidessa. Asiakkaat kokivat palveluohjaajan ottaneen heidät huomioon yksilöinä ja auttaneen yksilökohtaisemmin kuin toinen virkailija. Työntekijät mainitsivat kohtaamisessa tärkeät seikat luottamuksen rakentaminen ja asiakkaan kuulemisen. Nämä luovat asiakkaalle kokemuksen hyvästä kohtaamisesta.

Sosiaali- ja terveystalvuluista puhuttaessa esiin nousee aina rahoitus ja budjetti. Rahakysymys mainittiin jokaisessa haastattelussa, mutta siitä keskusteleminen jäi hyvin vähäiseksi. Asiakkaat toivoivat yhteiskunnan kustantavan enemmän palveluohjaajia asiakastyöhön. Työntekijät pohtivat asiakkaiden ja palvelutarpeen enakoitavuutta määrärahojen riittävyttä arvioitaessa. Johtajat mainitsivat rahoituksen olevan haaste ja palveluihin käytettävän rahan olevan rajallista. Rahoituksen lisäksi haasteeksi katsottiin aika. Osittain ne esitettiin yhdessä toisiinsa liittyvinä tekijöinä, kuten vanha sanontakin kuuluu, aika on rahaa. Johtajat puhuivat vastaanottoaikojen lyhydestä ja tiukasta aikataulusta. He toivoivat, että asiakkaille voitaisiin antaa tarpeeksi aikaa, jotta tarvittavat asiat ehdittäisiin käydä läpi asiakastapaamisen aikana. Työntekijät näkivät ajan haasteena suhteessa asiakasmäärään. Työaika on rajallinen ja asiakkaita paljon. Asiakkaat saivat positiivisen kokemuksen siitä, että palveluohjaajalla oli heille aikaa, toisin kuin joillakin muilla työntekijöillä, jotka he olivat kohdanneet.

8 POHDINTA

Opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoinen, mutta haastava projekti. Aiheen työlleni sain syksyllä 2011. Etsin jo silloin hieman tietoa palveluohjauksesta, sillä en tiennyt aiheesta vielä mitään. Opinnäytetyön tekeminen jäi joksikin aikaa tauolle, kunnes tammikuussa 2012 paneuduin viikon verran lähteiden etsintään ja teoriaosuuden kirjoittamiseen. En päässyt kuitenkaan alkua pidemmälle, kun muut koulutytöt alkoivat viedä kaiken ajan. Keväällä harjoittelun alkaessa palasin opinnäytetyön pariin. Toukokuussa 2012 sain tutkimusluvan ja tein ensimmäisen haastattelun, kesäkuussa toisen ja elokuussa viimeisen. Opinnäytetyön kirjoittaminen jäi melkein kokonaan syksylle, jolloin kirjoitinkin työtäni ahkerasti ja sain kaiken valmiiksi ajoissa.

Haastavimmaksi koin opinnäytetyön teossa tiedon löytämisen. Palveluohjauksesta ei aluksi tuntunut löytyvän tietoa, ja monet teokset olivat kirjoitettu 1990-luvulla, jolloin ne ylittävät suositellun alle kymmenen vuotta vanhan lähteen käytön rajan. Lopulta tietoa alkoi löytyä, mutta haasteeksi nousi saman tiedon toistuminen eri lähteissä. Mielenkiintoista lähteiden tutkimisessa oli huomata, mitä Ruotsissa palveluohjauksesta oli kirjoitettu ja millaisia kokemuksia siellä aiheesta on. Ruotsin sosiaalihuollon (Socialstyrelsen) sivuilta löytyi paljon artikkeleita ja tutkimuksia aiheesta.

Olen oppinut paljon palveluohjauksesta opinnäytetyöprojektini aikana. Voin sanoa olevani tyytyväinen, että otin aiheen vastaan, vaikka se ei ollut entuudestaan tuttu ja alkuun lähteminen tuntui hieman hankalalta. Perehdyttyäni aiheeseen olen innostunut siitä koko ajan enemmän ja uskon tiedostani olevan minulle hyötyä työelämässä. Olen jopa kiinnostunut mahdollisuudesta toimia itse palveluohjajana, kun takana on tarpeeksi tietoa ja kokemusta työelämästä ja sosiaali- ja terveysalan palveluista.

Tutkimuksen päätyttyä on hyvä pohtia sen eettisyyttä ja luotettavuutta sekä jatko- tutkimusehdotuksia. Eettisyys näkyy tutkimuksessa haastateltavien liittyvien tekijöiden kautta. Haastatteluihin kutsutuille kerrottiin, miksi haastattelu järjestetään ja että siihen osallistuminen on vapaaehtoista. Haastateltaville kerrottiin, että

opinnäytetyössä ei tule ilmi heidän nimiään vaan vastaukset puretaan anonymis-
ti. Tutkimuksen valmistuttua kaikki haastattelumateriaali tuhottiin. Luotettavuutta
lähestytään laadullisessa tutkimuksessa usein vakuuttavuuden käsitteen kautta.
Olennaista on myös se, onko saatu tieto käyttökelpoista ja hyödyllistä (Toikko &
Rantanen 2009, 121–122.) Luotettavuuteen liittyvä tulosten reliabiliteetti eli tois-
tettavuus voidaan nähdä tulkinnan samanlaisuutena tutkijasta riippumatta (Kana-
nen 2008, 124). Tässä tutkimuksessa asiakkaiden kokemusten luotettavuutta saat-
toi heikentää se, että palveluohjausta saaneista seitsemästä asiakkaasta vain kaksi
pääsi osallistumaan ryhmähaastatteluun. Muiden asiakkaiden mielipiteitä ei pää-
tetty muiden menetelmien avulla tutkia, sillä vastaukset olisivat saattaneet olla
erilaiset kuin ryhmähaastelutilanteeseen osallistuessa. Tutkimus on kuitenkin tois-
tettavissa erilaisissa palveluohjausta kehittävässä projekteissa. Vammaispalvelu-
hankkeen kahden muun palveluohjauksen pilotin kokemuksia voitaisiin tutkia
Bikva-menetelmällä, joka mahdollistaisi vertailun hyvin samanlaisista lähtökoh-
dista aloitettujen palveluohjaukokeilujen kesken. Eri asiakasryhmien palveluoh-
jauskokemuksia tutkimalla voitaisiin verrata, onko kokemuksilla eroa eri asiakas-
ryhmien välillä.

LÄHTEET

Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä. 2012 a. Vammaispalveluhanke. Viitattu 27.8.12 <http://www.eskoo.fi/default.aspx?id=292>

Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä. 2012 b. Kurikan pilotti. Viitattu 27.8.2012. <http://www.eskoo.fi/default.aspx?id=298>

Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä. 2012 c. Bikva-arviointi. Viitattu 3.4.2012. <http://www.eskoo.fi/default.aspx?id=269>.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaa-riin. Raportteja 20/2007. Stakes. Helsinki.

Jyväskylän yliopisto. 2012. Laadullinen tutkimus. Koppa. Viitattu 16.10.2012 <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä. Jyväskylän yliopistopaino.

Koivisto, J. 2007. Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva-menetelmän relationaalinen arviointi. Raportteja 21/2007. Stakes. Helsinki.

Krogstrup, H. K. 2004. Bikva-malli. Hyvät käytännöt. Menetelmä-käsikirja. Stakes. Viitattu 24.8.2012. <http://www.sosiaaliportti.fi/File/8579b014-b4a9-4ddd-8f14-1a40136f2b2f/bikva.pdf>

Könkkölä, K. 2011. World Report on Disability – huomioita vammaisuudesta. Sosiaaliportti. Viitattu 12.6.2012. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi/FI/vammaispalvelujen-kasikirja/ajankohtaista/nakokulma/nakokulma/world-report-on-disability-huomioita-vammaisuudesta>

L 22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Viitattu 19.10.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

L23.6.1977/519. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta. Viitattu 28.8.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>

L3.4.1987/380. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. 2§ Vammaisen henkilö. Viitattu 28.8.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>

Malm, M., Matero, M., Repo, M. & Talvela, E-L. 2006. Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. 1.-2. painos. WSOY.

Notko, T. 2006. Kuntoutus- ja palveluohjauksen mahdollisuudet. Puheenvuoro. Janus – Volume 14, 1/2006. Viitattu 5.10.2012. http://www.sosiaalipoliittinenyhdistys.fi/janus/0106/1_06_Notko.pdf

- Palveluohjaustiimi. 2012. Palveluohjaus. Viitattu 26.8.2012.
<http://files.kotisivukone.com/kastetesti.kotisivukone.com/tiedostot/Materiaaleja/palveluohjauskooste2.pdf> viitattu 29.8.12
- Papunet. 2012. Palveluohjaus. Tietoa puhevammaisuudesta. Viitattu 19.10.2012.
<http://papunet.net/tietoa/palveluohjaus>
- Räty, T. 2010 Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Helsinki. Kynnys ry.
- Socialstyrelsen 2005. Personligt ombud – en trumf i bakfickan? En studie av personligt ombud ur ett klientperspektiv. viitattu 14.9.2012.
http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/10089/2005-123-22_200512322.pdf
- Socialstyrelsen. 2008. Ett nytt yrke tar form. Personligt ombud, PO. Viitattu 14.9.2012. http://www.personligtombud.se/publikationer/pdf/Ett%20nytt%20yrke%20tar%20form%20200912641_rev.pdf
- Socialstyrelsen. 2011. Statsbidrag till kommuner som inrättat verksamhet med personliga ombud till vissa personer med psykisk funktionsnedsättning. Meddelandeblad 5/2011. Viitattu 29.8.2012. <http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/18379/2011-6-30.pdf>
- Suomen palveluohjausyhdistys. 2012. Palveluohjauksella koppi asiakkaan kokonaistilanteesta. Aulikki Kananaja. Viitattu 19.10.2012. http://palveluohjaus.fi/index.php/fi/?option=com_content&view=article&id=2
- Suominen, S. 2008. Palveluohjaus ei ole pelkkää palveluihin ohjaamista. Puheenvuoro. Tesso 5/2008. Viitattu 14.6.2012. <http://dialogi.stakes.fi/FI/dialogin+arkisto/2008/5/sivu/20.htm>
- Suominen, S. 2012. Palveluohjaus asiakkaan tukena. Puheenvuorot. Talentia. Viitattu 29.8.2012. http://www.talentia-lehti.fi/lehti/puheenvuorot?2868_m=2889
- Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus – portti itsenäiseen elämään. Helsinki. Profami.
- Suoranta, J. 2004. Palvelut paremmiksi yksilökohtaisella palveluohjauksella? Diskurssianalyttinen tutkimus paikallisesta sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmästä ja toiminnan kehittämisestä. Pro gradu –tutkielma. Tampereen yliopisto. Terveystieteen laitos. Viitattu 2.10.2012. <http://www.sosiaaliportti.fi/File/bebe90f0-462b-499c-b240c7691c6df760/graduSuoranta.pdf>
- STM. 2012. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste). Viitattu 4.1.2012.
http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/kaste
- THL. 2012. Terveystien- ja hyvinvoinninlaitos. Kaste-ohjelma. Viitattu 4.1.2012.
http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tutkimus/ohjelmat/kaste

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere. Tampere University Press.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä. Tammi.

Vammaispalveluhanke. 2012 a. Vammaispalveluhanke. Viitattu 27.8.2012. <http://vammaispalveluhanke.eteva.fi/>

Vammaispalveluhanke. 2012 b. Hankkeen esittely. Kehittämisteemat. Viitattu 14.9.2012. <http://vammaispalveluhanke.eteva.fi/16#.UFLLTFGb81I>

WHO. Maailman terveysjärjestö. 2010. International Classification of Functioning, Disability and Health. Viitattu 3.1.2012. <http://www.who.int/classifications/icf/en/>



TUTKIMUSLUPA-ANOMUS OPINNÄYTETYÖTÄ VARTEN

OPISKELIJAN TIEDOT:		
Opinnäytetyön tekijä(t): Heidi Saunamäki	Opiskelijanumero: e0800575	Koulutusohjelma: Sosiaalialan ko.
Osoite:	Puhelinnumero:	Sähköposti:
TUTKIMUKSEN KOHDEORGANISAATION TIEDOT:		
Organisaation nimi ja tulosityksikkö: Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä / Vammaispalveluhanke		
Yhteyshenkilön nimi, sähköposti, puhelin: Kuntayhtymän johtaja Jouni Nummi		
Mahdollisen työelämäohjaajan nimi, sähköposti, puhelin: Anni Seppälä		
OPINNÄYTETYÖN TIEDOT:		
Opinnäytetyön nimi: Palveluohjaus – käyttäjien kokemuksia Vammaispalveluhankkeen tuottamasta palveluohjauksesta		
Opinnäytetyötutkimuksen tarkoitus: Saada asiakkaiden mielipiteet ja kokemukset kuuluviin palveluohjauksen tarpeellisuudesta ja kehittämistarpeista		
Opinnäytetyön ohjaajan nimi, sähköposti, puhelin: Ahti Nyman		

OPINNÄYTETYÖN SOPIMUSEHDOT

Opinnäytetyön ohjaus ja vastuut

Vastuu opinnäytetyön tekemisestä ja tuloksista on opiskelijalla. Vaasan ammattikorkeakoulun vastuu rajoittuu opinnäytetyön ohjaukseen. Toimeksiantaja sitoutuu antamaan opiskelijan käyttöön kaikki opinnäytetyön tekemisessä tarvittavat tiedot ja aineistot sekä ohjaamaan opinnäytetyötä toimeksiantajaorganisaation näkökulmasta sopimuksen mukaan. Opiskelija sitoutuu palauttamaan toimeksiantajalle työn aikana käyttöön saamansa luottamuksellisen aineiston opinnäytetyön valmistuttua tai kun osapuolet yhdessä sopien toteavat, ettei yhteistyöedellytyksiä työn loppuunsaattamiseksi ole.

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU

Wolffintie 30, 65200 VAASA
 Puh. 020 766 3300, faksi (06) 326 3002
 info@puv.fi, www.puv.fi
 Y-tunnus 2267669-3



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
 VASA YRKESHÖGSKOLA
 UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Oikeudet tuloksiin

Tekijänoikeus ja omistusoikeus opinnäytetyön tuloksiin ja muuhun aineistoon kuuluvat opinnäytetyön tekijälle. Toimeksiantaja saa käyttöoikeuden opinnäytetyön tuloksiin ja niiden hyödyntämiseen. Opinnäytetyön tekijä on velvollinen raportoimaan opinnäytetyön tulokset toimeksiantajalle.

Tulosten julkistaminen ja luottamuksellisuus

Opinnäytetyö on kokonaisuudessaan julkinen. Mikäli opinnäytetyö sisältää liikesalaisuuksia tai muuta julkisuuslaissa salassa pidettävää tietoa, on opinnäytetyön raportti laadittava siten, että tietojen luottamuksellisuus säilyy. Opinnäytetyön kirjallinen osa voidaan julkaista myös Theseus -tietokannassa Internetissä.

Opinnäytetyön osapuolet (opiskelija, toimeksiantaja, ohjaaja) sitoutuvat pitämään salassa kaikki opinnäytetyön tekemisessä ja sitä edeltävissä tai sen jälkeisissä neuvotteluissa esiin tulevat luottamukselliset tiedot ja asiakirjat sekä pidättäytymään käyttämästä hyväkseen toisen osapuolen ilmaisemia luottamuksellisia tietoja ilman erillistä lupaa.

Opinnäytetyön kustannukset

Opinnäytetyöstä mahdollisesti aiheutuvien kustannusten korvaamisesta sopivat toimeksiantaja ja opinnäytetyön tekijä keskenään. Pääsääntöisesti Vaasan ammattikorkeakoulu ei vastaa yksittäisen opinnäytetyön kustannusten korvaamisesta.

Päiväys: 2.5.2012 Opinnäytetyön tekijän allekirjoitus: Reetu Sauramäki

Liitteet: **Tutkimussuunnitelma liitteineen**

Tutkimuslupa opinnäytetyötä varten



Myönnetty anomuksen mukaan



Hylätty



Myönnetään seuraavin korjauksin



Kohdeorganisaation nimi SAA esiintyä opinnäytetyössä



Kohdeorganisaation nimi EI SAA esiintyä opinnäytetyössä

Päiväys

2.5.2012

Allekirjoitus

Jouko Nieminen

Nimen selvennys

Jouko Nieminen

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU

Wolffintie 30, 65200 VAASA
 Puh. 020 766 3300, faksi (06) 326 3002
 info@puv.fi, www.puv.fi
 Y-tunnus 2267669-3



Vammais- palveluhanke



SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ
SOCIAL- OCH HÄLSOVÄRDSMINISTERIET

KUTSU

Hei!

Olette olleet vuonna 2011 mukana vammaispalveluhankkeen Kurikan pilotin palveluohjaus ja –suunnittelu työssä mukana. Olette saaneet palveluohjausta, neuvontaa tai teille on laadittu palvelusuunnitelma.

Opiskelen sosionomiksi (amk) Vaasan ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyöni palveluohjauksesta. Työtäni varten haastattelin Teitä kokemuksistanne palveluohjauksesta. Haastattelu toteutetaan ryhmähaastatteluna, jossa olisivat mukana kaikki palveluohjausta saaneet. Haastattelu on luottamuksellinen, eikä kenenkään nimi tule ulkopuolisten henkilöiden tietoon tai ilmene tutkimuksessa. Toteutus olisi toukokuussa, alla muutama vaihtoehto ajankohdalle. Haastattelupaikka on Kurikassa, todennäköisesti Intolan tiloissa.

Mahdollisia ryhmähaastattelupäiviä:

pe 4.5.2012

to 10.5.2012

pe 11.5.2012

ti 15.5.2012

Mikäli ette pysty tai halua osallistua ryhmähaastatteluun, otattehan yhteyttä, niin voimme sopia miten saamme Teidän mielipiteenne kuuluviin. Otan vielä puhelimitse yhteyttä, jotta voidaan sopia yhteinen haastatteluajankohta. Alla yhteystietoni, johon voitte olla yhteydessä asian tiimoilta.

Heidi Saunamäki

email:

gsm:

Voitte halutessanne olla yhteydessä Vammaispalveluhankkeen kehittämissuunnittelijaan Anni Seppälään

email:

gsm:

Ystävällisin terveisin

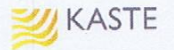
Heidi Saunamäki

opiskelija, sosionomi (amk)

Vaasan ammattikorkeakoulu



Vammais- palveluhanke



SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ
SOCIAL- OCH HÄLSOVÄRDSMINISTERIET

KUTSU

Hei!

Kurikassa toteutettiin vuonna 2011 Vammaispalveluhankkeen kautta pilottina palveluohjausta ja –suunnittelua. Palveluohjausta sai seitsemän erilaisissa elämäntilanteissa olevaa vammaispalvelujen asiakasta.

Opiskelen sosionomiksi (amk) Vaasan ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyöni palveluohjauksesta. Toteutan tutkimukseni Bikva-menetelmällä, joka koostuu vaihteittain etenevistä ryhmähaastatteluista. Työtäni varten haastattelin Teitä työntekijän näkökulmasta. Haastattelu on luottamuksellinen, eikä kenenkään nimi tule ulkopuolisten henkilöiden tietoon tai ilmene tutkimuksessa. Toteutus olisi toukokuussa, alla muutama vaihtoehto ajankohdalle. Haastattelupaikka on Kurikassa, myöhemmin sovittavassa paikassa.

Mahdollisia ryhmähaastattelupäiviä:

Viikko 22 minä tahansa päivänä
ma 28.5.2012 – pe 1.6.2012
Haastattelu kestää noin 1 tunnin

Ryhmähaastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista, mutta haastatteluilla on suuri rooli opinnäytetyössäni. Samalla teillä on mahdollisuus päästä vaikuttamaan palveluohjauksen kehittämiseen kunnan palveluna. Sopiva haastatteluajankohta voidaan sopia sähköpostitse. Jos yllä olevalla ajanjaksolla ei sopivaa aikaa löydy, yritetään sopia jokin aika kesäkuulle. Alla yhteystietoni, johon voitte olla yhteydessä asian tiimoilta.

Heidi Saunamäki
email:
gsm:

Voitte halutessanne olla yhteydessä myös Vammaispalveluhankkeen kehittämissuunnittelijaan Anni Seppälään
email:
gsm:

Ystävällisin terveisin

Heidi Saunamäki
opiskelija, sosionomi (amk)
Vaasan ammattikorkeakoulu



Vammais- palveluhanke



SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ
SOCIAL- OCH HÄLSOVÄRDSMINISTERIET

KUTSU

Hei!

Kurikassa toteutettiin vuonna 2011 Vammaispalveluhankkeen palveluohjauksen ja -suunnittelun pilotti. Palveluohjausta sai seitsemän erilaisissa elämäntilanteissa olevaa vammaispalvelujen asiakasta.

Opiskelen sosionomiksi (amk) Vaasan ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyöni palveluohjauksesta. Toteutan tutkimukseni Bikva-menetelmällä, joka koostuu vaiheittain etenevistä ryhmähaastatteluista. Työtäni varten haastattelisin Teitä esimiestahon näkökulmasta. Haastattelu on luottamuksellinen, eikä kenenkään nimi tule ulkopuolisten henkilöiden tietoon tai ilmene tutkimuksessa. Toteutus olisi syyskuussa, alla muutama vaihtoehto ajankohdalle. Haastattelupaikka on Eskoon palvelukeskuksessa, kuntoutuskäytävän kokoushuoneessa.

Mahdollisia ryhmähaastattelupäiviä:

ma 3.9.2012 klo 9-12
pe 7.9.2012 klo 9-12
pe 14.9.2012 klo 9-12

Haastattelu kestää noin 1 tunnin.

Ryhmähaastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista, mutta haastatteluilla on suuri rooli opinnäytetyössäni. Samalla teillä on mahdollisuus päästä vaikuttamaan palveluohjauksen kehittämiseen vammaispalveluissa. Sopiva haastatteluajankohta voidaan sopia sähköpostitse. Toivottavasti jokin yllä olevista ajankohdista sopisi kaikille. Alla yhteystietoni, johon voitte olla yhteydessä asian tiimoilta.

Heidi Saunamäki
email:
gsm:

Voitte halutessanne olla yhteydessä myös Vammaispalveluhankkeen kehittämissuunnittelijaan Anni Seppälään
email:
gsm:

Ystävällisin terveisin

Heidi Saunamäki
opiskelija, sosionomi (amk)
Vaasan ammattikorkeakoulu