

NUORTEN OSALLISTAMINEN HOITOTYÖN PALVELUOHJAUKSESSA

Vilja Kiviniemi & Jutta Kämäräinen
Diakonia-ammattikorkeakoulu 2020



Lukijalle

Nuorten syrjäytyminen on ajankohtainen ja vakavasti otettava ongelma. Syrjäytymisen ehkäisyssä painotetaan varhaista puuttumista sekä lapsuuden aikaisen tuen merkitystä.

Tämän opintomateriaalin tarkoitus on edistää terveysalan opiskelijoiden valmiuksia huomata varhaisen puuttumisen tarve sekä arvioida nuoren tarpeeseen sopiva tuki.

Opintomateriaali on tuotettu osana opinnäytetyötä Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Materiaali on toteutettu yhteistyössä Nuorten kevyet palvelupolut-3X10D- hankkeen kanssa.

Syrjäytymiseen altistavat tekijät



Työttömyys



Taloudelliset vaikeudet



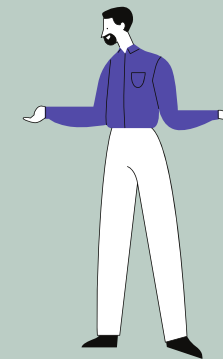
Mielenterveysongelmat



Perhesuhteet



Elämänhallinnan haasteet



Yksinäisyys



Lapsuuden heikot elinolot



Puutteellinen koulutus

Palveluohjaus

01

Tarkoittaa sosiaali- ja terveysalan asiakaslähtöistä työtä, jonka tarkoitus on voimistaa asiakkaan elämänhallintaa sekä edistää terveyttä.

02

Asiakkaan kanssa kartoitetaan hänen tilanteensa kokonaisvaltaisesti. Tilanteen mukaan etsitään asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja tavoitteisiin sopivat palvelut ja tukimuodot.

03

Ohjaajan rooli riippuu asiakkaan voimavaroista sekä siitä, onko asiakas vetäytyvä vai aktiivinen.

Jos asiakas on vetäytyvä tai motivaatio puuttuu, ohjaajan rooli korostuu ja hän joutuu ottamaan enemmän vastuuta asiakkaasta sekä varmistamaan, että hän saa tarvitsemansa palvelut.

Pohdittavaksi

Millainen on hyvä palveluohjaajan ja asiakkaan välinen työskentelysuhde?

Kuvaile, millainen olisi ihanteellinen palveluohjaus sekä asiakkaan, että ohjaajan näkökulmasta.

Asiakkaan ja ohjaajan roolit

Optimaalisessa tilanteessa ohjaaja ja asiakas ovat tasa-arvoisia ja vastavuoroisia ja keskustelu on dialogista.

Kummallaan ei ole oikeita vastauksia tai vastauksia valmiina, vaan asiakkaan tilannetta tarkastellaan yhdessä samasta näkökulmasta ja kohdataan yhdessä eteen tulevat hyvät ja huonot asiat.

Asiakas toimii oman elämänsä asiantuntijana ja ohjaaja työskentelee asiakkaan tietämystä arvostaen. Ohjaaja taas on ammattinsa kautta oman alansa asiantuntija.

Varhainen puuttuminen
ongelmiin jo koulussa



Nuori on oman elämänsä
asiantuntija ja hänen
tietämystään arvostetaan
ja kuunnellaan



Nuoren tarpeeseen
sopivan tuen saaminen



Syrjäytymisvaarassa olevan
nuoren optimaalinen
tukipoluille ohjaaminen

Kiusaamiseen puuttuminen,
talousneuvonta,
mielenterveyspalvelut,
ammatin valinnassa
tukeminen, asumispalvelut,
sosiaalityö



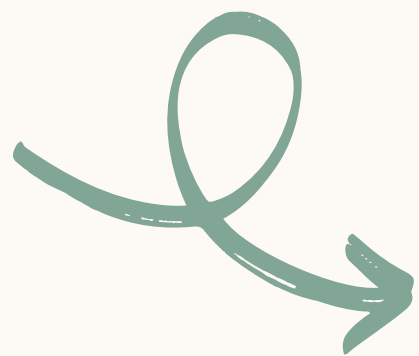
Jatkuvuus



KUINKA OTTAA NUOREN NÄKÖKULMA HUOMIOON JA MITEN VAHVISTETAAN NUOREN OSALLISUUTTA?

Osallistuminen ja avoimen keskustelun käyminen ohjaajan kanssa synnyttää asiakkaalle toivoa tulevaisuutta kohtaan.

Käydään toistuvasti keskustelua omista tavoitteista ja erilaisista toimintasuunnitelmista.



Jolloin syntyy uusia vaihtoehtoisia mahdollisuuksia sekä toiveikkuutta ja uskoa tulevaan. Myös voimavarat kasvavat.

Nuoren kohtaaminen



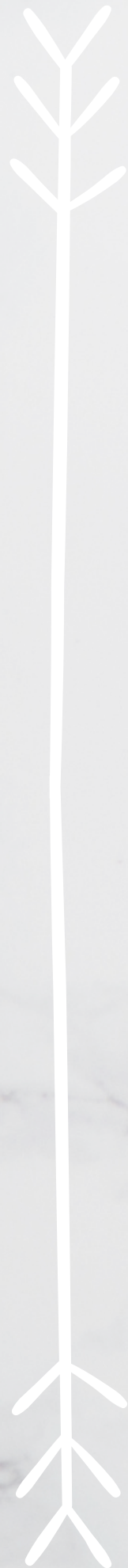
Ensimmäinen ja tärkein asia on huomata nuori



Nuoren tilanteen näkeminen sekä kohtaaminen nuori yksilönä samalla haluten vilpittömästi auttaa häntä tilanteessaan



Nuori otetaan heti mukaan tilanteen kartoitukseen, jonka jälkeen edetään vastavuoroisesti keskustellen



MIKSI ON
TÄRKEÄÄ, ETTÄ
NUORI
OSALLISTUU
OMAAN
HOITOOHNSA?

01

Osallistumalla on keskeinen toimija omassa elämässä ja nuori kasvaa rooliin omaa elämää koskevissa päätöksissä. Lisäksi elämänhallinta vahvistuu.

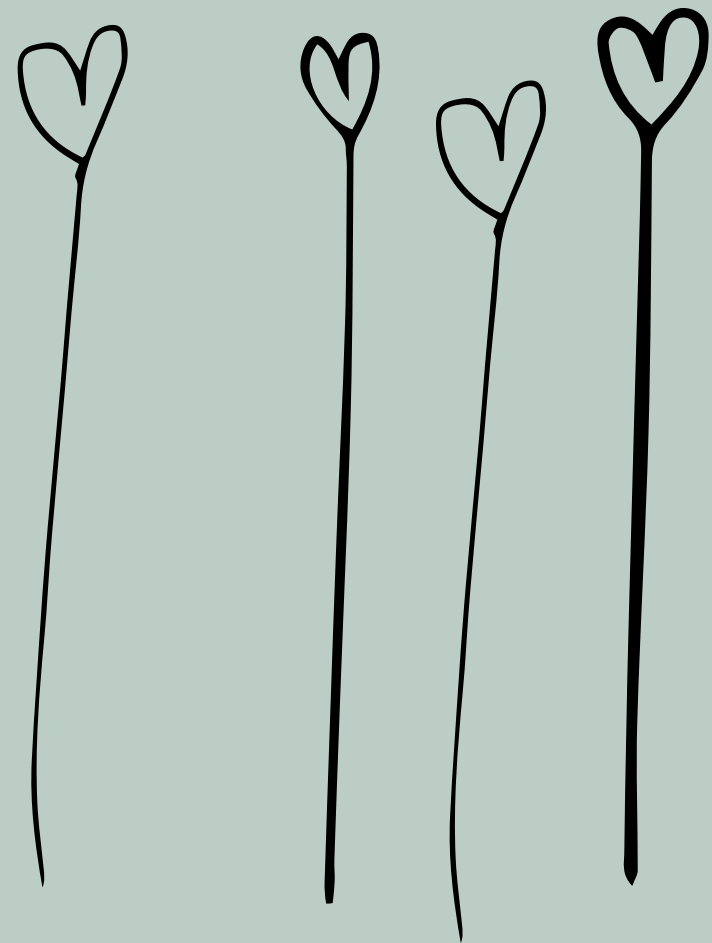
02

Osallistuminen ja siitä seuraavaa avoin keskustelu luo toivoa tulevaisuutta kohtaan.

03

Nuori huomaa omat palvelutarpeet ja tavoitteet sekä voimavarat.

LUOTTAMUKSEN RAKENTAMINEN



Luottamus toisiin ihmisiin on yksi tärkeimmistä työkaluista mitä ihminen tarvitsee.

Ei rakennu hetkessä - rakentumiselle on annettava aikaa ja se muodostuu hiljalleen pitkässä vuorovaikutussuhteessa.

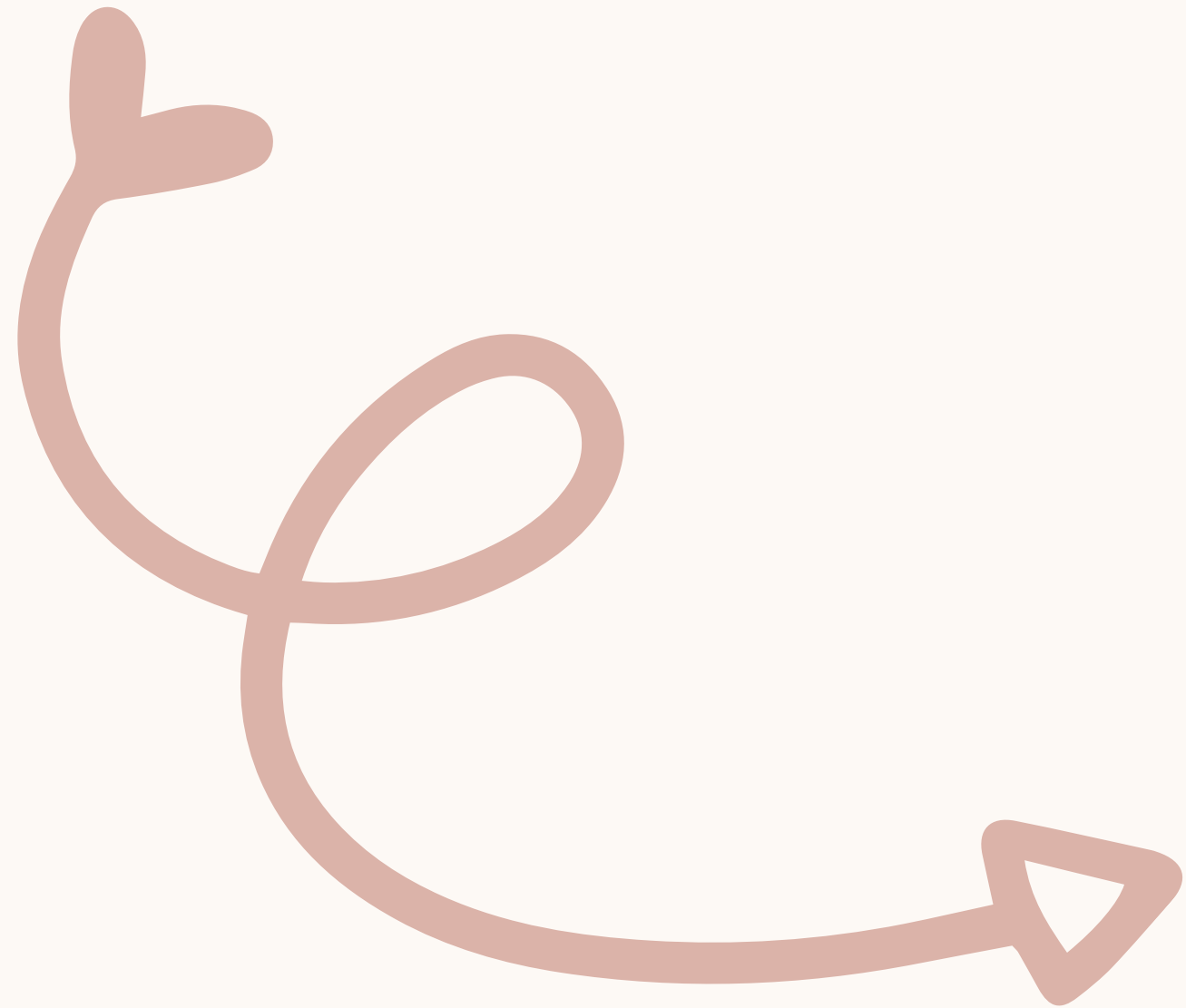
Jatkuvuus - luottamusta on vaikea rakentaa, mikäli hoitosuhteet ovat lyhyitä ja ohjaaja vaihtuu usein.

Molemmin puolinen avoimuus - omista havainnoista kannattaa puhua heti ystävällisesti ja rehellisesti.

Luottamusta saadaan rakennettua lupauksen ja yhteisesti sovittujen asioiden pitämisenä sekä nuoren tahtiin etenemisenä.



Mitä hyötyä luottamuksesta on palveluohjauksessa?



Luottamuksen synnyttyä asioiden hoitaminen helpottuu kun vuorovaikutus on avointa.

Sekä asiakas, että ohjaaja voivat luottaa siihen, että toinen tekee oman osuutensa yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi.

Kun asiakkaalla on positiivinen kokemus kuulluksi tulemisesta, hän on tyytyväinen saamaansa palveluun ja myös motivoitunut oman tilanteensa edistämisessä.

Työilmapiiri



Myönteinen työilmapiiri, jossa jokaisella on yhteiset tavoitteet ja päämäärä sekä yhteinen halu auttaa asiakkaitaan, motivoi yksittäistä työntekijää antamaan parhaansa asiakkaan hyväksi.



Toimivassa työyhteisössä keskustellaan avoimesti, kannustetaan ja tuetaan toinen toisiaan sekä jaetaan mielellään omaa osaamistaan muiden käyttöön.



Kielteinen työilmapiiri, jossa on epäselvät ohjeet ja säännöt, vaikuttaa myös asiakkaan kokemukseen avun saannista.



Kielteisessä työympäristössä asiakkaan kanssa eteen tulleita haasteita ei voi ottaa puheeksi tai apua ei saada muilta työyhteisöön kuuluvilta

Muilla voi olla vaarallinen "ei kuulu mulle" - asenne.



Nopeasti yksittäinen työntekijä väsy yksin pärjäämisen kulttuuriin ja kireään työilmapiiriin, mikä vaikuttaa työmotivaatioon sekä asiakkaan ja ohjaajan väliseen vuorovaikutukseen.



Johtaminen

Esimiehen tehtävä on johtaa selkeästi ja oikeudenmukaisesti sekä kohdella jokaista työntekijäänsä tasa-arvoisesti.

Työyhteisössä yhteisen säännöt ja linjaukset tuovat selkeyttä, eivätkä työntekijät lähde soveltamaan sääntöjä itse.

Laadukas asiakkaan ohjaaminen edellyttää resursseja hoitohenkilöstön, tilojen ja materiaalin suhteen. Asianmukaisilla resursseilla tarkoitetaan henkilöstön tietojen, taitojen, asenteiden ja ohjausmenetelmien hallintaa, joiden tulee olla oikeita ja ajantasaisia - esimiehen tehtävä on huolehtia näistä resursseista.

Lähteet

Eduskunnan tarkastusvaliokunta. (2013) Nuorten syrjäytyminen – Tietoa, toimintaa ja tuloksia?

Saatavilla https://www.eduskunta.fi/FI/tietoaeduskunnasta/julkaisut/Documents/trvj_1+2013.pdf

Hänninen, Kaija. (2007). Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/2007. Helsinki:

Stakes. Saatavilla 12.2.2020 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Kosola, S. (2019). Nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn tarvitaan meitä kaikkia. Suomen lääkärilehti 73(43), 2415.

Lipponen, K. (2014). Potilasohjauksen toimintaedellytykset. Oulun yliopiston tutkijakoulu; Oulun yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta terveystieteiden laitos. Hoitotiede. (Väitöskirja, Oulun yliopisto)

Mieli. Etusivu. Mielenterveys. Luottamus. Saatavilla <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/itsetuntemus/tunteet/luottamus>

Nuorten kevyet palvelupolut 3X10D-hanke.

Suominen, S. & Tuominen, M. (2007). Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki. Profami Oy.

Työturvallisuuskeskus. Työturvallisuus ja työsuojelu. Työturvallisuuden perusteet. Työyhteisö. Saatavilla 9.9.2020

https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteiso

Vierula H. (2019). Luottamus syntyy avoimuudesta. Suomen lääkärilehti. 74(?)8-11. Saatavilla

<https://www.laakarilehti.fi/ajassa/ajankohtaista/luottamus-syntyy-avoimuudesta/>