

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi

2021

Aikuissosiaalityö

Jutta Heikkinen, Salla Lassila

ASIOINTIPISTE OLKKARIN ASIAKASOHJAUSKANSION TUOTTAMINEN

Jutta Heikkinen, Salla Lassila

ASIOINTIPISTE OLKKARIN ASIAKASOHJAUSKANSION TUOTTAMINEN

Kehittämistyömme tehtävänä oli tuottaa työväline laadukkaaseen palveluohjaus- ja neuvontatyöhön Asiointipiste Olkkarin työntekijöille. Asiointipiste Olkkari on Raisiossa toimiva matalan kynnyksen aikuissosiaalityön toimipiste. Työvälineeksi muodostui palveluohjauskansio, jonka tavoitteena oli helpottaa ja selkeyttää palveluohjaus- ja neuvontatyötä. Lähtökohtana palveluohjauskansiolle oli työyhteisöstä noussut tarve. Työyhteisössä koettiin, että haastetta palveluohjaukseen ja neuvontatyöhön aiheuttaa palveluiden pirstaleisuus sekä työssä tarvittavan tiedon määrä.

Kehittämistyömme teoria rakentuu sosiaali- ja terveystalvelujärjestelmään, palveluohjaukseen sekä näiden haasteisiin. Kehittämisen menetelminä olemme käyttäneet kirjallisuuteen tutustumista, kehittämishankepäiväkirjoja, kehittämishankesuunnitelman tekemistä, dialogista yhteistyötä työyhteisön kanssa sekä teemahaastattelua. Kehittämistyömme eteni konstruktivistisen mallin mukaan. Konstruktivistisen mallin mukaan kehittämistyöprosessi etenee vaiheittain valmiiksi tuotokseksi. Merkittävää koko kehittämistyöprosessin kannalta oli yhteistyö toimeksiantajan kanssa, työskentelymme reflektointi ja kehittämistyön arviointi kehittämistyön eri vaiheissa.

Kehittämistyön tuotokseksi muodostui palveluohjauskansio. Palveluohjauskansioon kerättiin Raision sosiaali- ja terveystalvelut sekä Kelan sosiaaliturvatuudet. Palveluohjauskansio luovutettiin Asiointipiste Olkkarin käyttöön kesäkuussa 2021. Työntekijät ovat arvioineet palveluohjauskansion toimivaksi työvälineeksi, joka helpottaa ja nopeuttaa työskentelyä. Lisäksi palveluohjauskansio on muotoutunut osaksi Asiointipiste Olkkarissa tehtävää perehdytystyötä.

ASIASANAT:

Palvelujärjestelmä, sosiaaliturva, palveluohjaus, aikuissosiaalityö, matalan kynnyksen palvelut, osallisuus

Jutta Heikkinen, Salla Lassila

PRODUCING CUSTOMER GUIDANCE FOLDER FOR THE CUSTOMER SERVICE CENTER OLKKARI

Our task was to develop a tool for the employees of Asiointipiste Olkkari to enable high quality work. Asiointipiste Olkkari is an adult social work establishment, located in Raisio, which offers so called low threshold services. The tool we have developed is a case management folder in an electronic format. The aim was to clarify and facilitate case management and counseling work. The starting point of this development work was need from the work community. The work community felt that the challenge at case management and counseling work was the fragmented service system and the amount of information needed at work.

The theory of our development work is based on the Finnish social and health service system, case management and the challenges of these. The methods of developing we have used are a literature overlook, development work diaries, a development work plan, co-working in a dialogue with the work community and interview by the themes. The process of this development work followed a constructivist model. By the constructivist model the development work proceeds step by step to the ready output. Meaningful at the entire development work process was the co-operation with the client, the reflection on our work and evaluation of our development work between different steps of the development work process.

The output of the development work was a case management folder. We collected to this folder Raisio City's social- and healthcare services and social security benefits of the Social Insurance Institution of Finland. We gave the case management folder to Asiointipiste Olkkari's employees in June 2021. Employees have evaluated the case management folder as a workable tool that makes working easier and faster. Also, the case management folder has become part of the orientation work at Asiointipiste Olkkari.

KEYWORDS:

Social service system, social security, case management, adult social work, low-threshold services, participation

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 LÄHTÖKOHDAT KEHITTÄMISHANKKEELLE	8
2.1 Kehittämistyön tarve ja perustelut	8
2.2 Palvelujärjestelmän ja palveluohjauksen haasteet	9
2.3 Tavoitteet ja tehtävät	11
3 SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON PALVELUJÄRJESTELMÄ	12
3.1 Sosiaali- ja terveystalveluiden järjestäminen	12
3.2 Aikuisten parissa tehtävä sosiaalityö	15
4 PALVELUOHJAUS	17
4.1 Palveluohjaus asiakastyössä ja palveluohjauksen kehittäminen	17
4.2 Palveluohjaajan osaaminen	23
4.3 Palvelujärjestelmän haasteisiin vastaaminen	25
5 KEHITTÄMISTYÖN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS	28
5.1 Käytetyt menetelmät	28
5.2 Prosessin kuvaus	31
5.3 Kehittämistyön luotettavuus ja eettisyys	35
6 TUOTOKSEN ESITTELY	39
6.1 Palveluohjauskansio	39
6.2 Palveluohjauskansion arviointi	40
7 KEHITTÄMISTYÖN ARVIOINTI JA POHDINTA	41
7.1 Kehittämistyön arviointi ja oma ammatillinen kasvumme	41
7.2 Tavoitteiden toteutuminen	43
LÄHTEET	45

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelun runko.

KUVAT

Kuva 1. Suomen sosiaaliturva (Kela.)	13
Kuva 2. Kokonaisvaltainen palveluohjauksen toimintamalli (PAKU-hanke).	19
Kuva 3. Palveluohjauksen tasot ja roolit (PAKU-hanke).	21
Kuva 4. Asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli Siun valinnan vapaus (siVa) -hanke (Suhonen 2019.)	22
Kuva 5. Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Poske) kuvaa sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalihoitajien osaamista (Karjalainen ym. 2019.)	24
Kuva 6. Tulevaisuuden sosiaalityö (Karjalainen ym. 2019).	27

TAULUKOT

Taulukko 1. Kehittämishankkeen toteutuksen aikataulu.	32
Taulukko 2. Teemahaastattelun sisällönanalyysi.	34

1 JOHDANTO

Teimme kehittämistyönä palveluohjauskansion Asiointipiste Olkkariin, joka sijaitsee Raisiossa. Palveluohjauskansio on suunnattu työntekijöiden käyttöön ja tavoitteena oli tuottaa selkokielinen kansio sosiaali- ja terveyspalveluista sekä yleisimmistä eri etuuksista ja niiden hakemisesta. Tarve palveluohjauskansiolle on lähtenyt Asiointipiste Olkkarin työntekijöiltä. Kehittämistyömme alussa esitellään Asiointipiste Olkkarin toimintaympäristö ja työn haasteet, josta tarve asiakasohjauskansiolle on syntynyt. Alussa syvennytään myös teoreettisesta näkökulmasta palvelujärjestelmän ja palveluohjauksen haasteisiin. Käsitlemme kehittämistyömme tavoitteita ja tehtäviä Asiointipiste Olkkarin haasteiden ratkaisemiseksi.

Teoreettinen viitekehysemme rakentuu suomalaisesta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmästä, palvelujärjestelmän haasteista, aikuisten kanssa tehtävästä sosiaalityöstä, palveluohjauksesta asiakastyössä, palveluohjaajan osaamisesta ja palvelujärjestelmän haasteisiin vastaamisesta. Teoreettisen viitekehyksen kautta pyrimme perustelemaan Asiointipiste Olkkarista nousseet haasteet ja tarpeet. Sitä kautta perustelemme myös kehittämistyömme tarvetta. Tutkimuskysymyksemme pohtivat, mitä haasteita palveluohjauksessa on ja kuinka palveluohjausta voidaan kehittää? Voiko palveluohjausta kehittää palveluohjauskansiolle? Onko palveluohjauskansio toimiva työväline palveluohjauksessa?

Tässä raportissa kuvataan kehittämistyössämme käyttämämme menetelmät ja prosessin kulku. Päädyimme käyttämään kehittämismenetelmänä teemahaastattelua, jonka avulla aineistolle tehtiin sisällönanalyysi. Teemahaastattelun tarkoitus oli kerätä tietoa palveluohjauskansion sisältöjen tarpeesta ja siitä, minkälainen kansio työyhteisöä palvelee. Palveluohjauskansiota lähdettiin rakentamaan haastattelussa nousseiden toiveiden pohjalta työryhmää mahdollisimman palvelevaksi. Koko prosessin ajan käytimme myös hyödyksi kehittämispäiväkirjoja dokumentoidaksemme kehittämistyön mahdollisimman yksityiskohtaisesti.

Loppupuolella avaamme kehittämistyömme tuotosta ja arvioimme sitä. Tuotoksesta muodostui sähköinen palveluohjauskansio, joka palvelee Asiointipiste Olkkarin työntekijöitä työvälineenä. Palveluohjauskansio nimettiin yhdessä toimeksiantajan kanssa Asiakasohjauskansioksi. Koska palveluohjauskansion teoria pohjautuu palveluohjaukseen,

käytämme tässä raportista nimitystä palveluohjauskansio kuvaamaan sen käyttötarkoitusta ja sisältöä.

Palvelukansio saatiin käyttöön Asiointipiste Olkkariin kesäkuussa 2021. Palveluohjauskansion käytöstä ja sen toimivuudesta kerättiin tietoa syyskuussa 2021 sähköpostitse toimeksiantajalta. Kehittämistyö arvioidaan lopussa kokonaisuutena ja pohdimme omaa ammatillista kasvua prosessin aikana. Esittelemme tavoitteisiimme pääsyä ja mahdollisuuksia tuotoksen levittymiseen.

2.2 Palvelujärjestelmän ja palveluohjauksen haasteet

Haasteita palvelujärjestelmälle aiheuttavat väestörakenne ja sen muutokset. Huoltosuhteella tarkoitetaan työikäisten määrää suhteessa työvoiman ulkopuolella oleviin. Huoltosuhteen heikkenemisellä ja väestön ikääntymisellä on vaikutusta erilaisten palvelujen tarpeeseen, suunnitteluun sekä myös rahoitukseen. Hyvinvointipolitiikkaan ja palvelujen tarpeeseen vaikuttavat myös kuntien välinen muuttoliikenne sekä syntyvyyden ja kuolleisuuden suhde, elinkeino-, koulutus- ja perherakenne sekä kieli- ja etninen jakauma. Suomessa merkittäviä muutoksia ovat väestön ikääntyminen ja huoltosuhteen heikkeneminen, syntyvyyden aleneminen, maastamuuton suhde maahanmuuttoon sekä maansisäisen muuton kohdistuminen maalta kaupunkiin. Väestörakenteen muutokset aiheuttavat haasteita palvelujärjestelmälle, mutta myös palvelujen rahoitukseen sekä oikeudenmukaiseen saatavuuteen. Näkökulmana kestäville hyvinvointipoliittisille päätöksille ovat väestörakenteen muutosten vaikutukset ja kehityssuunnat. (Kestilä & Martelin 2019, 26–27.)

Vaikka lakien (Suomen perustuslaki 731/1999, Terveystalolaki 1326/2010) tavoitteena on tarjota kaikille yhtäläiset ja tasapuoliset palvelut, aiheuttaa pirstaleinen palvelujärjestelmä väestön hyvinvointi- ja terveyseroja. Selkeän eron tekee sosioekonomista taustaa vertailtaessa suhteessa palveluiden käyttöön. Ylempään sosioekonomiseen luokkaan kuuluvat käyttävät palveluita suhteessa tarpeeseen nähden enemmän verrattain alempaan sosioekonomiseen luokkaan kuuluviin. (Manderbach ym. 2019, 207–208.)

Sähköisten sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalveluiden määrä on lisääntynyt viime vuosina huomattavasti. Digitalisaatiolla on merkittävä rooli sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistuksessa, sillä tavoitteena on, että palvelut olisivat asiakaslähtöisiä ja palvelujen käyttäjällä olisi mahdollisuus huolehtia omatoimisesti omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan. Digipalveluiden saatavuuden suhteen on kuitenkin vielä suurta vaihtelua alueellisesti. Sähköiset palvelut koetaan haastavina käyttää ja saattavat siten johtaa digisyrjäytymiseen. (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 279.) Digisyrjäytymiseen saattavat johtaa terveydelliset syyt, ikään liittyvät tekijät, kielen osaamiseen ja talouteen liittyvät tilanteet. Fyysisten rajoitteiden myötä sähköisten palveluiden käyttäminen voidaan kokea haastavana. Suuri osa ikääntyneestä väestöstä ei ole koskaan käyttänyt tietotekniikkaa, joka rajoittaa sähköisten palveluiden käyttöä, koska osaaminen käyttöön ei riitä. Sähköisissä asiointipalveluissa tulisi huomioida myös kielelliset haasteet. Palveluita tulisi olla

tarjolla selkokiekisenä sekä eri kieliversioina. Kaikilla ei myöskään ole varaa hankkia tarvittavia laitteita, jotta pystyisi asioimaan sähköisesti. (Valtiovarainministeriö 2021.) Kun ihminen digisyrjäytyy, hän ajatuu yhteiskunnan palveluiden ulkopuolelle ja hänen mahdollisuutensa olla osallinen niin omassa elämässään että yhteiskunnassa heikkenee (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 289).

Aaltio lähestyy palvelujärjestelmän haasteita kolmesta eri näkökulmasta. Aaltio näkee palvelujärjestelmän haasteena palveluiden järjestämisen ja sen myötä palveluiden hajanaisuuden. Hajanainen palvelujärjestelmä nähdään vaikeaselkoisena eikä palveluverkostossa sukkuloiva työntekijä tai asiakas tiedä, kenenkä puoleen tulee missäkin asiassa kääntyä. Haasteelliseksi pirstaleisen palvelujärjestelmän tekee myös sen kilpailuttaminen ja tuotteistaminen, jotka hankaloittavat työntekijän näkökulmasta pitkäjänteisen ja kokonaisvaltaisen asiakassuhteen luomista. Aaltio kirjoittaa, että asiakkaan tulee olla itse selvillä tarvitsemistaan palveluista sekä jaksaa etsiä itselleen niitä. Jos tietoa ei ole tai omat voimat ei niiden etsimiseen riitä, voi jäädä ilman tarvitsemiaan palveluita. Toisena haasteena Aaltio näkee palvelujärjestelmän rahoituksen ja siihen liittyvät leikkaukset. Palveluihin ohjataan asiakkaita, joilla on vielä niin sanotusti mahdollisuus ja he, jotka ovat kaikkein heikoimmassa asemassa jäävät vaille palveluita. Aaltio nostaa esiin myös ennaltaehkäisevien palveluiden puutteen sekä lähipalveluiden lakkauttamisen. Kolmantena haasteena Aaltio kirjoittaa palvelujärjestelmän tavoitteista, joita Aaltion mukaan tulisi tarkastella uudelleen siitä näkökulmasta, mihin palveluilla pyritään. Aaltion mukaan palvelujärjestelmän yhteiset tavoitteet eivät ole selviä. Aaltio toteaa, ettei ole itsestään selvää, että ensisijaisesti palvelujärjestelmällä pyrittäisiin väestön hyvinvointiin vaan monet palvelujärjestelmän palvelut pyrkivät edistämään enemmän työllisyyttä ja siten vaikuttamaan kansantalouden kasvuun. (Aaltio 2013,13–17.)

Perustoimeentulotuen käsittely, tuen myöntäminen ja maksatus siirtyi Kelalle 1.1.2017 (Laki toimeentulotuesta annetun lain muuttamisesta 815/2015). Kunnilla on edelleen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen järjestämisvastuu. Toimeentulouudistuksen tavoitteena oli selkeyttää toimeentulotukijärjestelmää, helpottaa asiakkaan asiointia ja mahdollistaa asiointi yhden luukun periaatteella sekä optimoida henkilöstöresurssit. (Kestilä ym. 2019, 200.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2021 tehdyn aikuissosiaalityön kuntakyselyn tuloksista selviää, että perustoimeentulotuen siirron myötä kunnan aikuissosiaalityöntekijöiden työaika on kulunut paljon perustoimeentulotuen selvittämiseen. Hajonta on kyselyyn vastanneiden kesken ollut kuitenkin suurta. Kyselyn mukaan Kelan tekemät

päätökset toimeentulotuesa ovat olleet virheellisiä eikä Kela käyttänyt aina riittävästi tarkastusta päätöksissä. Asiakkailta ei itsellään ole tietämystä omista oikeuksista ja velvollisuuksista suhteessa perustoimeentuloon. Perustoimeentulouudistus on palvellut niitä asiakkaita, joilla ei ole ollut tarvetta sosiaali- tai terveydenhuollon palveluille. Toimeentulotukiuudistuksen tavoitteena oli yksinkertaistaa asiointia ja yhdenvertaista asiakkaita. Kyselyn tuloksista voidaan kuitenkin todeta, että toimeentulotukiuudistus palvelee niitä asiakkaita, jotka eivät tarvitse muita sosiaali- tai terveyspalveluita. Heikoimassa asemassa olevia asiakkaita, kuten vanhuksia ja asiakkaita, jotka eivät käytä digipalveluita, ei toimeentulotukiuudistus ole kuitenkaan pystynyt palvelemaan yhdenmukaisuuden näkökulmasta tarkasteltuna. Ennaltaehkäisevään työhön tulisi tulevaisuudessa panostaa enemmän, jotta asiakkaan kokonaistilanteeseen pystyttäisiin puuttumaan ajoissa ja asiakas saisi tarvitsemansa tuen alusta alkaen. Lisäksi Kelaan tarvittaisiin lisää sosiaalityön asiantuntijuutta. Kolmanneksi kyselystä nousee tarve muuttaa pirstaleista sosiaaliturvaetusjärjestelmää. Kyselyn tuloksista selviää myös, että Kelan asiakaspalvelua pitäisi parantaa asioimisen helpottamiseksi. (Kivipelto ym. 2021, 1–10.)

2.3 Tavoitteet ja tehtävät

Toimeksiantonamme oli tuottaa työväline Asiointipiste Olkkarin työntekijöille. Työvälineen tavoitteena oli selkeyttää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää ja siten helpottaa Asiointipiste Olkkarin työntekijöiden työtä. Asiointipiste Olkkarin työntekijät toivoivat, että palveluohjauskansio olisi mahdollisimman tiivis ja selkeä kokonaisuus.

Työvälineeksi rakentui palveluohjauskansio. Palveluohjauskansioon koottiin Rasion sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ja Kelan myöntämää sosiaaliturvaetuudet. Lisäksi palveluohjauskansioon koottiin palveluihin ohjautumisprosessi hakemuksineen ja liitteineen sekä sosiaaliturvaetuuksien kriteeristöä. Tavoitteena oli tuottaa työväline, joka tukee työtä ja vahvistaa siten laadukasta palveluohjausta.

Vastaavanlaisia ohjauskansioita on tuotettu opinnäytetöinä aiemminkin avopalveluihin. Tarve kehittämistöissä on yhteneväinen, tietoa eri palveluista ja etuuksista tarvitaan. Palveluiden ja etuuksien kokoaminen yhteen paikkaan helpottaa tiedon etsintää ja lisää palvelujärjestelmäosaamista.

3 SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON PALVELUJÄRJESTELMÄ

Teimme kehittämistyönämme selkokielisen palveluohjauskansion Asiointipiste Olkkariin. Kehittämistyömme pohjautuu suomalaiseen palvelujärjestelmään. Sosiaali- ja terveydenhuoltoa ohjaa lainsäädäntö ja palveluissa toimivien ammattilaisten työtä ohjaa lakien lisäksi ammattieettiset periaatteet. Palveluohjauskansioon koottiin kaikki sosiaaliturvaan liittyvät etuudet sekä Raision kaupungin palvelut.

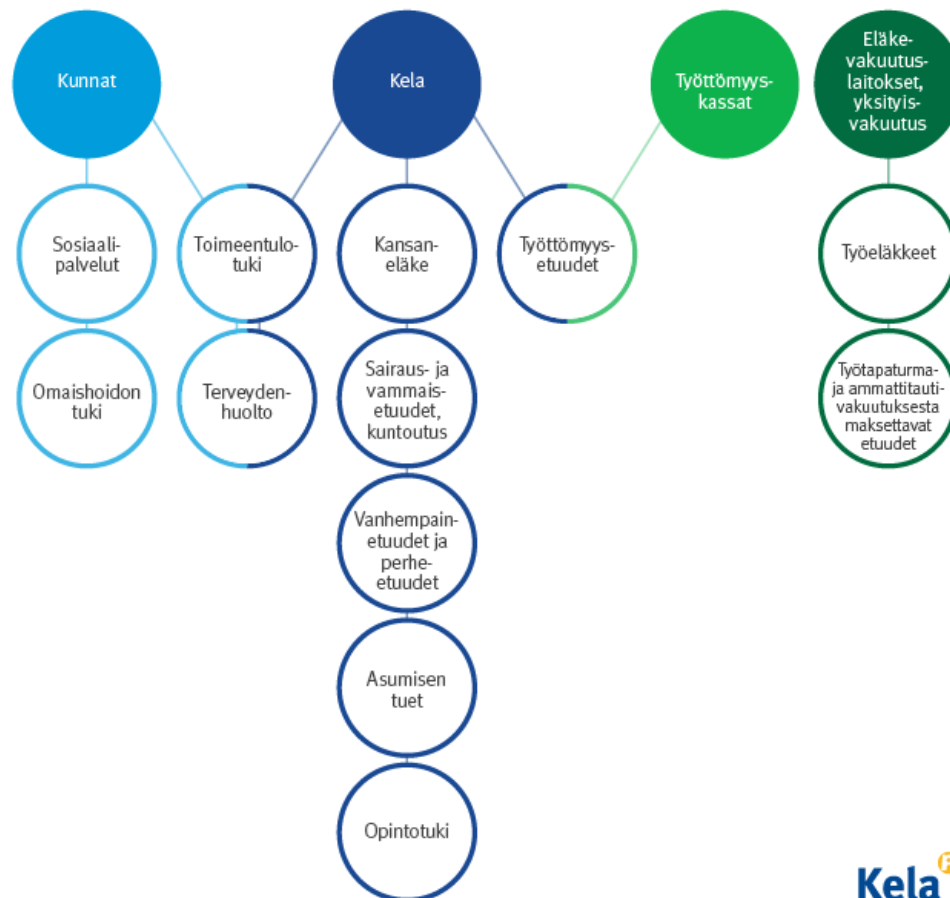
3.1 Sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestäminen

Suomen perustuslain mukaan jokaisella on oikeus saada sosiaali- ja terveyspalveluita sekä sosiaaliturvaetuuksia silloin, kun niille on tarve (Suomen perustuslaki 731/1999, 19§). Sosiaaliturvan tarkoituksena on turvata jokaisen hyvinvointi ja riittävä toimeentulo erilaisissa elämäntilanteissa, kuten työttömyyden tai sairastumisen myötä. Sosiaaliturva jaetaan sosiaalipalveluihin ja toimeentuloturvaan. Sosiaaliturvaetuudet rahoitetaan verojen ja vakuutusmaksujen avulla. Sosiaaliturvan kannalta oleellisia toimijoita ovat Kela, kunnat, työttömyyskassat ja eläke- ja muut vakuutusyhtiöt (Kuva 1). (Kela 2019).

Sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisestä, lainsäädännön valmistelusta ja uudistusten toteuttamisesta on vastuussa sosiaali- ja terveysministeriö. Kunnat ovat vastuussa palveluiden järjestämisestä. Ennaltaehkäisevä ja asiakkaan asema ovat näkökulmana sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisessä ja palveluja kehitettäessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021a.) Kunta on velvollinen joko tuottamaan sosiaali- ja terveyspalvelut itse tai järjestämään ne ostopalveluiden avulla palveluntuottajalta. Julkisten ja yksityisten palveluiden rinnalla myös kolmas sektori tuottaa sosiaali- ja terveyspalveluita. (STM 2021b.) Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 733/1992 säättää kuntien järjestämisvastuusta, lisäksi kuntien järjestämisvastuusta säädetään sosiaali- ja terveyspalveluja koskevissa laeissa (STM 2021c).

Suomen sosiaaliturva

● Asumiseen perustuva sosiaaliturva ● Työntekoon perustuva sosiaaliturva



Kuva 1. Suomen sosiaaliturva (Kela.)

Terveys- ja sosiaalihuoltolaissa säädetään terveydenhuollon palveluista, terveyttä ja hyvinvointia edistävistä palveluista, sairauksia ehkäisevistä palveluista sekä sairaanhoidollisista palveluista (Terveys- ja sosiaalihuoltolaki 1326/2010). Terveys- ja sosiaalihuoltolain 1326/2010 2§ mukaisesti lain tarkoituksena on turvata kaikille yhtäläiset terveyspalvelut sekä kaventaa väestön terveyseroja. Erityislakeja terveydenhuollossa ovat työterveys- ja sosiaalihuoltolaki 1383/2001, mielenterveyslaki 1116/1990, laki hedelmöityshoidosta 1237/2006, tartuntatautilaki 1227/2016 ja laki rajat ylittävästä terveydenhuollosta 1201/2013. Kansanterveyslaki 66/1972 ja Erikoissairaanhoitolaki 1062/1989 ovat terveydenhuollon rakenteita koskevia säädöksiä. (STM 2021c.) Kansanterveyslaki on kuitenkin kumottu 1.1.2023 alkaen. Erikoissairaanhoitolaki on myös kumottu 1.1.2023 alkaen, mutta siitä jäävät voi-

maan 28§ ja 29§. (Laki sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja pelastustoimeen koskevan uudistuksen toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaantulusta 616/29.6.2021, 2§.)

Sosiaalipalvelut koostuvat sosiaalihuoltolain mukaisiin yleisiin sosiaalipalveluihin ja erityislainsäädännön perusteella järjestettäviin sosiaalipalveluihin. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 säätelee mitä sosiaalipalveluja kunnan tulee tuottaa ja miten kunnan tulee niitä tuottaa. Erityislakeja, joilla säädetään sosiaali- ja terveystalvistä ovat lastensuojelulaki 417/2007, päihdehuoltolaki 41/1986, laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977, laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987, laki omaishoidon tuesta 937/2005, perhehoitolaki 263/2015, laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001 ja laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvistä 980/2012. Keskeisiä säädöksiä terveys- ja sosiaalipalveluissa on lisäksi laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 ja laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015. (STM 2021c.)

Sosiaalihuoltolain mukaisilla sosiaalipalveluilla pyritään edistämään ja ylläpitämään asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 3§). Hyvinvointipalvelujärjestelmään katsotaan kuuluvan myös koulutus-, kulttuuri-, kirjasto- ja liikuntapalvelut sekä työllisyyspalvelut, sillä nämä palvelut tukevat väestön hyvinvointia (Aaltio 2013, 76).

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveystalan eettinen neuvottelukunta ETENE on julkaissut sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnan eettiset ohjeet, jotka ohjaavat sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnan työtä lakien lisäksi. Sosiaali- ja terveydenhuollon toiminta perustuu ihmisarvon ja ihmisen kunnioittamiseen. Tämä tarkoittaa, että asiakkaalla on oikeus tehdä päätöksiä ja valintoja omaa elämäänsä koskevissa asioissa eikä hänen itsemääräämisoikeutensa rajoiteta kuin vaaratilanteissa. Asiakkaan osallisuus tulee huomioida työskentelyssä. Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan ja potilaan etu ja keskeisenä tavoitteena on, että palvelut ja hoito on luotettavaa, turvallista tietoon ja ammattitaitoon perustuvaa. Vuorovaikutus on arvostavaa ja inhimillistä ja perustuu asiakkaan tai potilaan sekä ammattilaisen väliseen luottamukseen ja kunnioittamiseen. Palvelujen laadusta ja niiden yhdenvertaisesta saamisesta huolehditaan. Ammattilaisille on tarjolla riittävästi tukea, perehdytystä ja koulutusta ammattitaitonsa ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Työnantajan päätösten ja linjausten tulee kulkea eettisten ohjeiden kanssa samansuuntaisesti, jotta hyvä hoito ja palvelu voivat toteutua. (STM 2011, 5–7.) Lainsäädäntö

ei aina anna suoria vastauksia tehtäessä ihmisten kanssa työtä. Ammattietiikka ohjaa työntekijää pohtimaan asiakkaan oikeuksien ja työntekijän velvollisuuksien välistä suhdetta. Siten ammattietiikka asettuu toisinaan myös vastakkain yhteiskunnallisen vallan käytön, johtamisen ja politiikan kanssa, mikä saattaa vaikeuttaa sosiaalialan ammattihenkilön työskentelyä. Merkittäväksi näissä tilanteissa nousee sosiaalialan ammattihenkilön kyky vaikuttaa epäoikeudenmukaisiin lakeihin ja asetuksiin sekä toimintatapoihin. (Talentia 2017, 7–8.)

3.2 Aikuisten parissa tehtävä sosiaalityö

Sosiaalihuoltolaissa on sosiaalityöllä tarkoitettu asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa muodostetaan tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus. Sosiaalityön tarkoituksena on sovittaa asiakkaan tarvitsemat tuet yhteen, sekä ohjata ja seurata sen toteutumista ja vaikuttavuutta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 15§.) Aikuissosiaalityö on laaja-alaista ja jatkuvasti kehittyvää, ja sitä ohjaa teoria ja käytännön toiminta. Aikuissosiaalityöllä perinteisesti tarkoitetaan sosiaalitoimistossa tehtävää työtä, joka kohdistuu etenkin aikuisväestön kysymyksiin ja jonka keskiössä on ollut toimeentulotukityö. (Karjalainen 2017, 247–248.) Aikuissosiaalityön piiriin katsotaan kuuluvan yli 18-vuotiaat asiakkaat. Sosiaalipalveluiden tarkoituksena on tukea haastavissa elämäntilanteissa, kuten toimeentulovaikeuksissa, työttömyydessä, mielenterveys- ja päihdeongelmissa tai asunnottomuudessa. (Raatikainen 2019, 75.)

Osallisuudella tarkoitetaan asiakkaan oikeutta saada tietoa itseään koskevista asioista sekä mahdollisuutta vaikuttaa päätöksiin ja valittaviin toimiin asiansa edistämiseksi. Osallisuus on asiakkaan kokonaisvaltaisen kokemuksen myötä syntyvä tunne siitä, että hänen ja työntekijän välinen suhde on tasavertainen ja hänen oma asiantuntijuus hyväksytään ja hyödynnetään. Siten osallisuus on asiakasta voimaannuttavaa ja valtaistavaa. (Talentia 2017, 16–17.)

Osallisuutta voidaan edistää tarjoamalla matalan kynnyksen palveluita, joiden avulla tavoitellaan asiakkaita, jotka jäävät palvelujärjestelmän ulkopuolelle. Matalan kynnyksen palvelujen ideana on, että palvelussa on mahdollista asioida anonymisti, maksuttomasti ja ilman lähetettä. Tarkoituksena on, että palvelut ovat asiakasta lähellä ja tarjolla on apua ja tukea palveluihin hakeutumiseen. Pyrkimyksenä on, että matalan kynnyksen palveluissa asiakas kohdataan arvostavasti ja asiakaslähtöisesti. Ilmiöiden ymmärtäminen, varhainen puuttuminen ja yhden luukun periaate ovat matalan kynnyksen palveluiden

ydintä. Osallisuuden näkökulmasta ajateltuna matalan kynnyksen palvelut tarjoavat mahdollisuuden kohtaamiseen ja ihmissuhteisiin. (Leeman & Hämäläinen 2016, 590–592.)

Digitaalisaatio on muodostunut pysyväksi toiminnaksi tuottaa infoa ja palveluja sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisoiminen on kasvusuunnassa ja sillä pyritään tavoittelemaan kustannusten kasvun hillintää, parempaa saatavuutta ja saavutettavuutta palveluihin. Julkisen palveluntuottajien toimijoiden tulee tarjota palveluitaan myös digitaalisesti, jota edellyttää laki digitaalisten palveluiden saatavuudesta. Vaikuttavuus ja kustannusten kasvun hillintä digitaalisaatiossa perustuu kuntalaiselle tarjottuun tietoon ja tarjotuista uudennlaisista itse- tai omahoitopalveluista. (Niskanen 2021.)

4 PALVELUOHJAUS

Asiointipiste Olkkarissa tehdään palveluohjausta. Haasteena työskentelylle nousi esille dialogisuuden ja teemahaastattelun kautta palvelujärjestelmän pirstaleisuus ja palvelujärjestelmään liittyvän tiedon hallitsemattomuus. Tässä luvussa käsitellään palveluohjauksen näkökulmasta palvelujärjestelmään liittyvää monimutkaisuutta, palveluohjauksen tarkoitusta, tavoitteita ja kehitystä. Palveluohjausta ja sen kehittämistä esitellään hankkeiden kautta. Luomamme asiakasohjauskansion tarkoituksena on toimia palveluohjauksen työvälineenä, jossa tarvittava tieto palvelujärjestelmän palveluista olisi nopeammin löydettävissä.

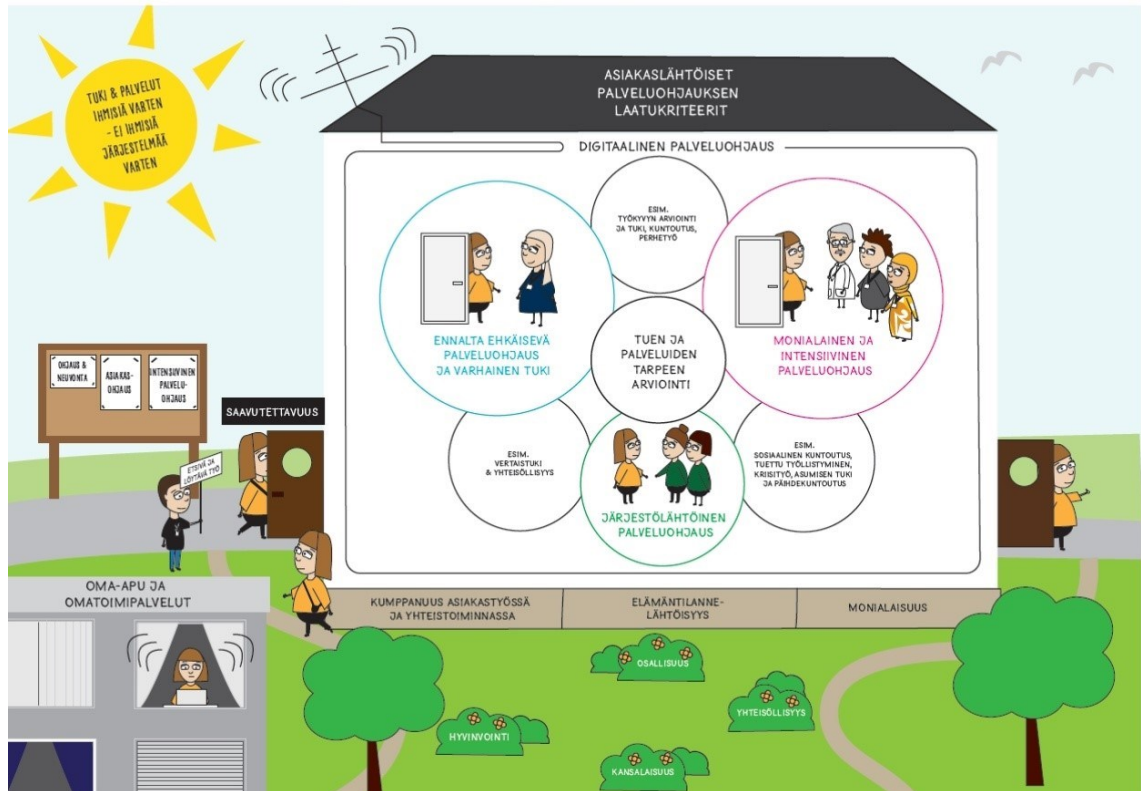
4.1 Palveluohjaus asiakastyössä ja palveluohjauksen kehittäminen

Palveluohjauksen tavoitteena on asiakkaan elämänhallinnan vahvistaminen. Työn perusta on asiakaslähtöisyys, jossa asiakas osallistetaan miettimään omia tavoitteita ja toiveitaan. (Suomen palveluohjausyhdistys ry, 2021.) Ensisijainen palveluohjauksen tavoite on edistää paljon tukea tarvitsevien asiakkaiden hyvinvointia ja toimintakykyä tarjoamalla ja ohjaamalla heitä mahdollisimman laadukkaisiin palveluihin (National association of Social Workers 2013, 17). Palveluohjauksen tavoitteisiin lukeutuu myös hyvinvoinnin ja yhteistyön edistäminen. Palveluohjaus tähtää sujuvampaan työhön, jossa ei synny työn päällekkäisyyttä. Palveluohjaus työtapana on asiakasta osallistava ja asiakkaan etua tukeva. Tarve palveluohjaukselle ja sen kehittämiseksi on lähtenyt liikkeelle yhteiskunnassa tapahtuneista muutoksista, esimerkiksi epävarmuuksien ja riskien lisääntyessä. Lisäksi palvelujärjestelmässä tapahtunut muutos asiakaskeskeisyydestä siirtyminen asiakaslähtöisyyteen on kasvattanut tarvetta palveluohjaukselle. (Raatikainen ym. 2019, 123.)

Palveluohjauksen tarkoitus on vastata monimutkaiseen palvelujärjestelmään ja sitä koskevien lakien kokonaisuuteen. Oikean ja oikea-aikaisen palvelun asiakkaalle mahdollistaa ammattitaitoinen ja saatavissa oleva palveluohjaus. (Liikanen 2015, 43.) Palveluohjauksessa yhdistyy asiakkaan tarpeet, palvelujärjestelmän palvelut ja tuet sekä järjestelmän taloudelliset ja hallinnolliset linjaukset (Honkakoski ym. 2015, 5). Aikuissosiaalityön asiakastyössä palveluohjaus on nähty yhtenä onnistumisen osana (Jokinen 2014, 214).

Palveluohjaus perustuu asiakkaan ja palveluohjaajan tasavertaiseen, aitoon ja luottamukselliseen suhteeseen. Työskentelysuhteessa vallitsee avoin vuorovaikutus ja tasavertaisuus. (Liikanen 2015, 58–59.) Nämä periaatteet mahdollistavat asiakkaan ja työntekijän välisen dialogin. Asiakastyössä dialogisuus tarkoittaa vastavuoroisuutta eli tilannetta, jossa sekä asiakas että työntekijä ovat yhdessä luomassa ja vaikuttamassa vuorovaikutuksellisessa tilanteessa. Käytännössä asiakassuhteen dialogisuudella tarkoitetaan sitä, että molemmipuolinen ymmärrys ei rakennu pelkästään työntekijän tai asiakkaan ehdoilla, vaan se rakennetaan yhdessä. Dialogisuus mahdollistaa oppimisen ja mielipiteiden sekä asenteiden muuttamisen. (Mönkkönen 2018, 107–110.)

Palveluohjausta tulisi kehittää osana koko järjestelmää, tietojärjestelmää ja ammatillisuuden näkökulmasta. Palveluohjaus tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeissa on noussut merkittäväksi osaksi ja kehityskohteeksi. (Niemelä 2020, 50.) Marinin hallituksen sote-uudistuksen tavoite rakentuu vahvojen perustason palvelujen ja ennaltaehkäisen työn varaan. Näihin tavoitteisiin pääsemiseksi on sosiaali- ja terveysministeriö aloittanut tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman, jonka toteutus ajoittuu vuosille 2020-2022. Ohjelman tavoitteena on ehkäisevän ja ennakoivan työn painotus toiminnassa, kohentaa palveluiden yhdenvertaista saatavuutta, oikea-aikaisuutta ja jatkuvuutta. Tavoitteena on lisäksi turvata palveluiden laatu ja vaikuttavuus sekä lujittaa palveluiden yhteentoimivuutta ja monialaisuutta. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2021a.) Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusten kehitystyössä hyödynnetään palveluohjaukseen liittyviä toimintamalleja ja menetelmiä (THL 2021b).



Kuva 2. Kokonaisvaltainen palveluohjauksen toimintamalli (Ketola ym. 2020, 52-53).

Kokonaisvaltainen palveluohjauksen toimintamalli on kehitetty palvelupolut kuntoon – PAKU-hankkeessa. Kehittämishanke on syntynyt yhteistyössä ammattilaisten, työelämän ulkopuolella olevien työkäisten ja paljon tukea tarvitsevien työttömien kanssa. (Kuva 2.) Toimintamalli hajaantuu viiteen osa-alaan, joita ovat asiakaslähtöiset palveluohjauksen laatukriteerit, ennaltaehkäisevä palveluohjaus ja varhainen tuki, monialainen itsensiiivinen palveluohjaus, järjestölähtöinen palveluohjaus ja digitaalinen palveluohjaus. Palveluohjauksen tarve on liitoksissa asiakkaan tarvitseman tuen määrään ja nämä palveluohjauksen eri tasot on huomioitu toimintamallissa. (Ketola ym. 2020, 44, 56.)

Palveluohjauksen toimintamallissa asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatutekijöiksi määritetään osaaminen, luottamus, yhteistoiminta ja seuranta. Osaamisen laatukriteerillä tarkoitetaan palveluohjaajan riittävää ammattitaitoa. Luottamuksen laatukriteeriä avataan asiakkaan kohtaamisen, kunnioituksen ja osallisuuden kautta. Yhteistoiminnan laatukriteeri käsittää yhteistyön eri toimijoiden välillä ja palveluohjauksen tarjoamista joko virtuaalisesti, kasvokkain tai liikkuvana palveluna. Seurannan laatukriteerillä tarkoitetaan

laadun ja vaikutusten seurantaa sekä toimijoiden ja asiakkaiden kanssa tehtävää kehittämistyötä. Laatukriteerien perustana ovat palveluohjauksen arvot, eettiset periaatteet sekä asiakkaan muuttuvan elämäntilanteen huomioinen. (Koivisto ym. 2020, 202-203, 214.)

Ennaltaehkäisevän palveluohjauksen ja varhaisen tuen toimintamallin näkökulma pohjautuu yksilön ja yhteiskunnan keskinäiseen vuorovaikutukseen, varhaisen tuen hyötyihin, yhteistoimintaan sekä osallisuuden ja toimijuuden edistämisen tekijöistä. Lait säätelevät ammattilaisten velvollisuuksista tarjota matalan kynnyksen neuvontaa ja ohjausta eri palvelukokonaisuuksissa, mutta matalan kynnyksen neuvontaan ja ohjaukseen ei tarvita ammattipätevyyttä. Ennaltaehkäisevä ja varhainen tuki vaikuttavat valtion, kuntien ja organisaatioiden strategiaan tavoitteisiin. (Koivisto ym. 2020, 72–74, 80.)

Monialaisen, intensiivisen palveluohjauksen tarve voi syntyä monimutkaisesta elämäntilanteesta ja vahvasta tuen tarpeesta tai äkillisestä kriisitilanteesta, joka synnyttää toistuvaa tuen tarvetta ja useita vaikeuksia. Monialainen intensiivinen palveluohjaus alkaa asiakkaan kokonaistilanteen selvittämisestä ja loppuu kun asiakkaan ja verkostojen yhteisen arvioinnin perusteella ei tarvetta enää ole tai asiakkaalle on tehty päätös muusta häntä tukevasta palvelusta. (Ketola ym. 2020, 118.)

Järjestölähtöisessä palveluohjauksen toimintamallissa teemoiksi avautuu, taito ja aika kohdata, tuen ja toivon antaminen, tiedon ja kumppunuuden tarjoaminen sekä toiminta ja vaikuttaminen. Järjestölähtöinen palveluohjaus on vapaaehtoista järjestön tarjoamaa kohtaamista. Tarkoituksena on etsiä yhdessä asiakkaan kanssa ratkaisuja ja ottaa asiakkaan voimavaroja käyttöön arvostavasti ja empaattisesti. (Karjalainen 2020, 138, 141.) Digitaalinen palveluohjaus linkittyy palveluohjauksen osa-alueisiin. Digitaalinen palveluohjaus kuuluu osaksi asiakastyötä, kehittämistyötä sekä tiedottamista. (Ketola ym. 2020, 58.)

Palveluohjauksen tasot ja roolit

Neuvonta ja ohjaus	Asiakasohjaus	Intensiivinen palveluohjaus
- Yleistä, ensivaiheen ja matalan kynnyksen neuvontaa, joka ei aina aloita asiakkuutta palveluun. - Voidaan toteuttaa anonyymisti, yksilöllisesti tai osana muuta palvelua. - Voidaan tarjota julkisena, yksityisenä ja 3.sektorin eri toimijoiden maksuttomana palveluna. - Ei edellytä suhdetta viralliseen palvelujärjestelmään tai ammattipätevyyttä. Hallintolaki 8§. Sosiaalihuoltolaki 6§ (sosiaalihuollon neuvontaa, joka ei aina johda asiakkuuteen). Terveystieteiden tutkimuskeskus 13§. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 12§. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta, 4. luku 1§.	- Aloittaa asiakkuuden palveluun ja on yhdessä asiakkaan kanssa toteutettava prosessi, johon sisältyy 1) kokonaistilanteen kartoitus 2) tuen ja palvelujen tarpeen arviointi sekä asiakasvastaavan/omatyöntekijän nimeäminen 3) yhteinen (monitoimijainen) suunnittelu 4) tuen ja palvelujen käynnistäminen, suunnitelman toteuttaminen ja yhdessä työskentely 5) seuranta, arviointi ja suunnitelman päivittäminen tai työskentelyn päättäminen. - Sisältää aina neuvontaa ja ohjausta. Painotus on palveluiden koordinoimisessa ja yhteensovittamisessa. - Sosiaalihuollon asiakkuus alkaa hakemuksesta tai kun muulla tavalla vireille tulleen asian käsittely alkaa. Hallintolaki 10§. Sosiaalihuoltolaki 15§ (sosiaalityö) ja 16§ (sosiaaliohjaus), 34§ - 42§. Terveystieteiden tutkimuskeskus 30§, 32§. Laki kotoutumisen edistämisestä 8§. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2§. Laki toimeentulotuesta 14e§. Laki työllistymistä edistävistä monialaisista yhteisistä palveluista 3§. Nuorisolaki 9§.	- Varhaisena tukena lyhytaikaista, tehostettua tukea jonkin elämän- tai kriisivaiheen ylittämiseen. - Tiivis, pitkäaikainen tai toistuva sekä luottamuksellinen työskentelysuhde sosiaali-, terveys-, työllisyys- tai 3. sektorin palveluissa. - Käynnistyy tuen ja palvelujen tarpeen arvioinnilla. - Päämääränä asiakkaan tuettu tai itsenäinen elämänhallinta. Voi edellyttää päätöksiä sosiaalipalveluista. - Sisällöllisesti muistuttaa sosiaalista kuntoutusta tai kytkeytyy siihen. - Erityisen tuen tarpeen arviointi on usein tarpeen, jolloin asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. - Intensiivinen palveluohjaus päättyy, kun asiakkaan ja verkoston yhteisen arvion mukaan tarvetta ei enää ole tai on tehty päätös muusta elämänhallintaa tukevasta ja intensiivisen palveluohjauksen korvaavasta palvelusta. Hallintolaki 10§. Sosiaalihuoltolaki 11§, 14§, 17§, 36§, 46§. Terveystieteiden tutkimuskeskus 32§. Laki kotoutumisen edistämisestä 3§. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2§. Nuorisolaki 2§.

Kuva 3. Palveluohjauksen tasot ja roolit (Ketola ym. 2020, 57).

Palveluohjauksen tehtävät ja tavat vaihtelevat kuvattujen tasojen mukaan, mutta ne myös kytkeytyvät yhteen (Kuva 3). Varhaisen vaiheen tuessa on oleellista tunnistaa intensiivisen tuen tarve. Ajoissa tehty työkyvyn arviointi ja kuntoutus voivat pystyä ehkäisemään intensiivisen tuen tarvetta tai mahdollistaa tunnistamaan tarpeen ajoissa, jolloin pystytään käynnistämään intensiivinen palveluohjaus jo aikaisessa vaiheessa. (Ketola ym. 2020, 56.)

Palveluohjaus on myös ennaltaehkäisevä menetelmä, sillä riittävän ajoissa käynnistetty palveluohjaus mahdollistaa asiakkaan haasteisiin vastaamisen ennen kuin asiakkaan ongelmat kerääntyvät ja ennaltaehkäisevät palvelut ovat riittämättömiä asiakkaan tarpeen kannalta (Hänninen 2007, 12). Matalan kynnyksen toimipisteet ovat näyttäytyneet hyvinä tapoina käynnistää ja vahvistaa yhteistyötä asiakkaan ongelmien yltyneen ennaltaehkäisyssä (Kananoja & Karjalainen 2017, 161). Asiakkaalla ollessa pitkäaikainen tai laaja-alainen palveluntarve, on palveluohjaus tällöin todettu erityisesti hyödylliseksi. Kuntoutus- ja työkyvyn selvitystä, terveystarkastuksia tai tuettua työllistymistä voidaan hyödyntää tukitoiminä. Palveluohjausta voidaan hyödyntää moninaisissa muutos- ja siirtymävaiheissa kuten tuettaessa ikäihmisen kotona pärjäämistä. (Raatikainen ym. 2019, 124.)

Myös Pohjois-Karjalassa on kehitetty asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallia (Kuva 4). Siun soten toimintamallissa lähtökohtana on, että palveluohjaus olisi yhden luukun

toimintaa, joka perustuisi asiakaslähtöisyyteen. Toimintamallin tavoitteena on sovittaa asiakkaalle palvelut yhteen niin, että palveluketjusta rakentuu yhtenäinen kokonaisuus. Asiakas- ja palveluohjauksen malliin lukeutuu yleinen ensivaiheen ohjaus, neuvonta ja viestintä, asiakasohjaus ja neuvonta sekä intensiivinen palveluohjaus. Yleisen ensivaiheen ohjauksen, neuvonnan ja viestinnän tarkoituksena on antaa yleistä terveyden, hyvinvoinnin ja arjen tukea. Yleistä ensivaiheen ohjausta, neuvontaa ja viestintää annetaan matalalla kynnyksellä. Ensisijainen järjestämisen muoto on digitaalisten kanavien kautta. (Suhonen 2019.)



Kuva 4. Asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli Siun valinnan vapaus (siVa) - hanke (Suhonen 2019.)

Työntekijän tulee tuntea palvelujärjestelmä laaja-alaisesti. Asiakasohjaus ja neuvonta on syvempää ja pidemmälle vietyä ohjausta asiakkaan tarpeen mukaan. Asiakkaan palvelutarvetta kartoitetaan palvelutarpeen arvioinnilla. Asiakasryhmä on kohdennettumpi, jolloin työntekijältä odotetaan vahvaa osaamista kyseisestä asiakasryhmästä. Intensiivisen palveluohjauksen on tarkoitus vastata paljon tukea ja palveluita tarvitsevan asiakkaan tarpeeseen. Intensiivisessä palveluohjauksessa moniammatillisesti selvitetään asiakkaan tarpeet, suunnitellaan palvelukokonaisuus ja seurataan toteutumista. Lisäämällä asiakkaiden osallisuutta ja kehittämällä yhteistyötä sekä ammattilaisten osaamista voidaan saavuttaa sujuvat asiakasprosessit. Sujuvat asiakasprosessit voivat ennaltaehkäistä intensiivisemmän palvelun tarvetta ja näin ollen myös saavuttaa kustannustehokkuutta. (Suhonen 2019.)

4.2 Palveluohjaajan osaaminen

Puheeksi ottamisesta puhutaan silloin, kun asiakastyössä otetaan asiakkaan kanssa keskusteluun aihe, joka nähdään asiakkaan hyvinvointia uhkaavana tekijänä. Puheeksi ottaminen vaatii työntekijältä tilannetajua. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus sanoittaa itse huolensa, sillä siten työntekijällä on myös mahdollisuus rakentaa näkemyksiään asiakkaan kertoman kautta. Työntekijän tietäminen ja vuorovaikutustilanteen dominointi ei mahdollista dialogista työskentelyä. Palveluohjaaja on työntekijä, joka vastaa asiakkaan palvelukokonaisuudesta kokonaisvaltaisesti ja koordinoi asiakkaan ympärillä olevaa verkostoa, joka taas koostuu asiakkaan kanssa työskentelevistä ammattilaisista että asiakkaan läheisistä. Palveluohjaajan työote on ennen kaikkea dialoginen, jotta yhteistyö asiakkaan ja asiakkaan verkostojen välillä on sujuva. (Mönkkönen 2018, 114–115, 145–146.)

Sosiaalityön keskiössä on asiakkaan kokonaistilanteen ja tarvitsemien tukitoimien arviointi. Työntekijältä tämä vaatii laajaa osaamista asiakkaan kohtaamisen sekä yhteiskunnan rakenteiden, lainsäädännön sekä etuus- ja palvelujärjestelmän suhteen. Asiakkaan tilannetta tuleekin tarkastella niin yksilön-, yhteisön- että yhteiskunnan näkökulmasta. Työntekijän tulee myös muuttaa arvioimansa tuen tarve tueksi ja palveluiksi, jotka tukevat asiakasta haastavassa elämäntilanteessa. Sosiaalityön työntekijän ammattitaitoa on työntekijän kyky hallita työprosesseja ja kyky toimia muuttuvissa tilanteissa. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Poske) kuvaa sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien osaamista Ulla-Maija Rantalaihon (2005) sosiaalityön osaamista koskevan analyysin ja sosionomin kompetenssien pohjalta (Kuva 4). (Karjalainen ym. 2019, 31–32.)



Kuva 5. Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Poske) kuvaa sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien osaamista (Karjalainen ym. 2019, 32).

Palveluohjaajalta vaaditaan hyvää eettistä taitoa, asiakastyön osaamista ja palvelujärjestelmäosaamista. Eettiseen osaamiseen kuuluu asiakkaan puolustaminen ja hänen asioiden ajamisen lisäksi myös mahdollisuus olla eri mieltä asiakkaan kanssa ja sen perusteleminen eettisesti kestävästi asiakkaalle. Asiakastyön osaaminen näkyy työntekijän asiakkaan kohtaamisen taidoissa. Työntekijä kuuntelee ja on empaattinen, mutta tarvittaessa myös vastuuttaa asiakasta. Työntekijä tuntee asiakasryhmän ja sen haasteet ja ymmärtää asiakasprosesseja. Työntekijällä on käytettävissään erilaisia lähestymistapoja ja asiakastyön menetelmiä. Lisäksi työntekijä hallitsee ongelmanratkaisun ja huomioi asiakkaan subjektiivisuuden työssä. Palvelujärjestelmäosaamisella tarkoitetaan työntekijän tietoa ja hallintaa palvelujärjestelmästä sekä eri verkostoista. Nämä edellä mainitut ovat myös sosionomin kompetensseja. Myös loput kompetenssit, kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen, tutkimuksellinen kehittämisosaaminen ja johtamisosaaminen, ovat oleellisia palveluohjauksessa. (Liikanen 2015, 56–57.)

Eettisyys voidaan myös nähdä kirjattuna lakiin. Sosiaalihuollon toteuttamisen keskeisiä periaatteita ovat asiakkaan oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa, hyvää kohtelua siten, ettei hän koe syrjintää. Asiakkaan vakaumusta, ihmisarvoa ja yksityisyyttä tulee kunnioittaa. Sosiaalihuoltoa järjestäessä on myös ensijaisesti huomioitava asiakkaan etu. Asiakkaan edusta ja lapsen edusta on säädetty sosiaalihuoltolain 4§ ja 5§. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 30§.)

Asiakastyössä merkittävää on huomioida asiakkaan subjektiuus eli asiakkaan oma käsitys itsestään sen suhteen, kuinka hän pystyy tekemään päätöksiä ja siten vaikuttamaan omaan elämäänsä. Asiakkaan subjektiutta on tärkeää tukea, sillä siten asiakas saa kokemuksen, että työntekijä uskoo häneen. (Mönkkönen 2007, 142–143.) Palveluohjaaja ei tee asioista asiakkaan puolesta, vaan asiakkaan subjektiutta tuetaan. Kumppanuudelle perustuva työskentely suhde vaatii sekä asiakkaan että työntekijän sitoutumista työskentelyyn. Hyvin toimiva palveluohjaus vaatii aikaa, mutta myös laajaa osaamista. Kun palveluohjaus toimii hyvin, tukee se asiakasta kokonaisvaltaisesti. Palveluohjaajan tehtävä on toimia asiakkaan vierellä kulkijana ja ohjata asiakasta eri palveluiden piiriin asiakkaan osallisuutta tukien. (Liikanen 2015, 58–59.) Hännisen kokoamassa kirjallisuuskatsauksessa palveluohjaus oli lisännyt asiakkaiden fyysistä, sosiaalista ja emotionaalista hyvinvointia. Pystyttiin myös osoittamaan, että moninäkökulmainen työote vaikutti työntekijöihin positiivisella tavalla. (Hänninen 2007, 46.)

4.3 Palvelujärjestelmän haasteisiin vastaaminen

Tiekartassa tulevaisuuden aikuissosiaalityön yhtenä kehittämisen osa-alueena ja ratkaisuehdotuksena on Kelan ja sosiaalityön välisen toimenkuvan, työnjaon ja asiakasohjauksen selkeyttäminen (Karjalainen ym. 2020, 28, 50). Toimeentulotukiuudistus on synnyttänyt tarpeen paremmalle yhteistyön rakentumiselle Kelan ja kuntien välille (Blomgren & Saikkonen 2018, 6).

Suomalainen palvelujärjestelmä on ollut murroksessa jo pitkään. Palvelujärjestelmää on pyritty uudistamaan eri hallituskausilla. Aiempien sosiaali- ja terveydenhuollon uudistusritysten haasteena on ollut perustuslain vaatimukset, uudistusten laajuus, asetut aikataulut ja alueiden erilaisuus. Aiempien hallitusten uudistusta koskevat esitykset ovat kaauneet eduskunnassa. Keväällä 2021 eduskunnassa käsiteltiin pääministeri Sanna Marinin hallituksen esitystä. (Eronen ym. 2021, 10.) Esitys käsitteli hyvinvointialueiden perustamista ja sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisen uudistusta koskevaksi lainsäädännöksi (HE 241/2020). Hallituksen ehdotuksen tavoitteena on vaikuttaa myönteisesti hyvinvointi- ja terveyseroihin sekä varmistaa sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen palvelut, jotka ovat yhdenvertaisia ja laadukkaita sekä kaikkien saatavilla. Tavoitteisiin lukeutuu myös turvallisuuden parantaminen, ammattitaitoisen työvoiman saatavuuden varmistaminen sosiaali- ja terveysalalla ja kustannusten kasvun hallitsemi-

nen. Hallituksen esitys pohjautuu järjestämisvastuun siirrosta kunnilta uudelle perustettavalle hallintotasolle, niin sanotuille hyvinvointialueille. Ehdotus tarkoittaa, että Suomeen perustettaisiin 21 hyvinvointialuetta. Hyvinvointialueet vastaisivat perus- ja erikoistason palveluiden järjestämisestä sekä palveluiden yhteensovittamisesta. Rahoitus ja hyvinvointialueiden toiminnan ohjaus kuuluisi valtiolle. Ideana on vahvistaa julkisten palvelujen roolia ja yksityinen sekä kolmas sektori toimisi palveluiden täydentävinä tekijöinä. (Eronen ym. 2021, 10.) Eduskunta hyväksyi Marinin hallituksen sote-uudistus esityksen 23.6.2021 ja esityksen mukainen toimeenpano aloitetaan lakien voimaan saamisen jälkeen vuonna 2023 (Valtioneuvosto 2021).

Sosiaali- ja terveysministeriö selvitystyön pohjalta on haettu tulevaisuuden suuntaviivoja sosiaalityölle (Kuva 6). Selvityksen mukaisesti tulevaisuuden sosiaalityö on näkymältään matalan kynnyksen lähipalveluja, jotka pohjautuvat niin yhteisölliseen että yhteiskunnalliseen ajatteluun. Tulevaisuuden sosiaalityön tavoitteena on, että asiakastyö nojautuu henkilökohtaiseen vuorovaikutukseen saman työntekijän kanssa läpi asiakastyön prosessin. Asiakastyössä käytetään menetelmiä, jotka ovat vaikuttavia. Tulevaisuuden sosiaalityö pohjautuu ammattieettisiin arvoihin. Tulevaisuus selvitys nostaa tarkasteluun sosiaalityössä olevat asiakasmäärät ja konkreettiset määräajat suhteessa työntekijöiden määrään, jotka eivät nykytilanteessa kohtaa. Tulevaisuus selvityksessä huomioidaan, että tulevaisuudessa sosiaalityön resurssit tulee olla sellaiset, jotta työssä jaksaminen toteutuu. Sosiaalialan asiantuntijuutta tulisi lisätä merkittävästi eri sosiaali- ja terveysalan verkostojen asiantuntijana. Yhteistyötä eri toimijoiden välillä tulee kehittää, jotta esimerkiksi Kelalle siirtyneen toimeentulotuen jälkeiset haasteet voidaan välttää. (Karjalainen ym. 2019, 43-45, 47-48.) Toisinaan asiakkaan palvelutarve voi olla laaja. Monialaisella yhteistyöllä varmistetaan, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut. (Talentia 2017, 48.)

Selvitystyössä sosiaalityö viitoittuu entistä enemmän työksi, jonka vaikuttavuutta voidaan mitata. Tulevaisuudessa ratkaisuja pirstalemaisen palvelujärjestelmän haasteisiin haetaan hyödyntämällä asiakkaan asiantuntemusta ja lisäämällä erilaisten asiakasosallisuutta lisäävien menetelmien käyttöä niin sosiaalityössä että myös sosiaalityön kehittämisessä. Tavoitteena on, että valtaistumisen kautta asiakkaan hyvinvoinnin ja terveyden tila muuttuu positiivisesti, kun asiakas itse kokee pystyvänsä vaikuttamaan omaan elämänsä ja muuttaa sen kautta toimintaansa tavoitteisiin tähdäten. (Karjalainen ym. 2019, 70.)



Kuva 6. Tulevaisuuden sosiaalityö (Karjalainen ym. 2019, 26).

Digitaalisten palveluiden avulla voidaan mahdollistaa asiakkaan osallisuus, valta ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen, kun asiakas pystyy itse valita, miten hän haluaa palvelua saada. Tulevaisuudessa sähköisiä asiointipalveluita tulee kehittää alueellisesti niin, että ihmisillä on mahdollisuus voida valita sähköinen asiointi niin halutessaan. Sähköisen asioinnin rinnalla tulee säilyttää myös perinteiset paperikaavakkeet ja mahdollisuus kasvokkain tapahtuvaan asiointiin. Asiakkaiden asiantuntijuus on nostettava palvelujen ja sosiaalityön kehittämisessä keskiöön. Ilmiölähtöinen lähestymistapa mahdollistaa ongelmien juurisyiden tarkastelun ja välttämään ongelma lähtöistä ajattelutapaa. (Karjalainen ym. 2019, 71–79.) Työskentelyssä on pohdittava, että milloin asiakas pitää tavata kasvokkain. Verkossa voidaan työskennellä, kun se vastaa asiakkaan tarpeisiin, mutta verkossa työskentely ei voi kuitenkaan korvata kasvokkaista työskentelyä. On myös huomioitava, että kaikilla asiakkailla ei ole mahdollisuutta käyttää verkkopalveluita. (Talentia 2017, 46–48.)

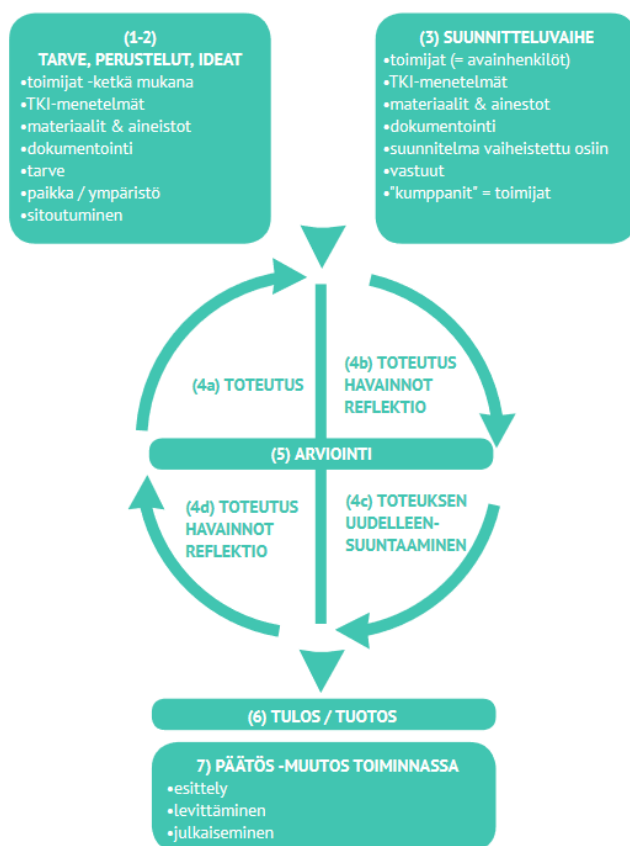
5 KEHITTÄMISTYÖN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS

Kehittämistutkimus koostuu kahdesta prosessista, joista toinen on varsinainen kehittämistyö, kuten tuote tai toiminta. Opinnäytetyö on kehittämisprosessin toinen osa. Opinnäytetyö syntyy kehittämistyön tuotoksena. (Kananen 2012, 45.) Tässä luvussa käymme läpi kehittämistyömme prosessia, siinä käytettyjä menetelmiä sekä käytännön toteutusta.

5.1 Käytetyt menetelmät

Kehittämistyömme eteni konstruktivistisen mallin mukaisesti. Konstruktivistinen mallissa edetään seuraavien vaiheiden kautta (Kuvio 1): (1) kehittämistarpeiden tunnistaminen, (2) ideointivaihe, (3) suunnitteluvaihe, (4) toteutusvaihe, (5) arviointivaihe, (6) tulos ja tuotos ja (7) päätös vaihe. Konstruktivistisessa mallissa kehittämistyön eteneminen nojautuu kehittämistyöprosessin eri vaiheissa ja niiden välillä tapahtuvaan pysähtymiseen ja arviointiin, joiden pohjalta kehittämistyö suuntautuu eteenpäin yhdessä kehittämistoimintaan osallistuvien kanssa. (Salonen ym. 2017, 53–54).

Opinnäytetyömme sisältää konstruktivistisen mallin vaiheet. Kehittämistyömme on lähtenyt työyhteisön tarpeesta. Työyhteisö on ollut asiantuntijan roolissa kehittämishankkeessamme tuomassa esiin näkemyksiään palveluohjauksen haasteista ja siten palveluohjauskansion sisällöstä ja ulkonäöstä. Olemme hyväksyttäneet näitä sisältöjä ja palveluohjauskansion ulkonäköä toimeksiantajalla kehittämistyöprosessin eri vaiheissa. Kehittämistyötä on arvioitu pitkin kehittämistyön prosessia. Arvioinnin ja reflektoinnin pohjalta olemme suunnanneet työtämme eteenpäin uudesta näkökulmasta. Käymme läpi konstruktivistisen mallin vaiheet kehittämistyömme näkökulmasta myöhemmin tässä raportissa.



Kuvio 1. Konstruktivistinen malli (Salonen ym. 2017, 54).

Opinnäytetyössä on tarkoitus yhdistää ammatillinen käytäntö ja teoria. Näiden pohjalta rakentuvat ratkaisut ja kehitystyö oman alan ammattikulttuurin näkökulmasta. Teoria määrittää opinnäytetyössä käytetyt sisällölliset valinnat. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 41-42.) Opinnäytetyömme tekeminen alkoi alan kirjallisuuteen ja teoriaan tutustumalla. Luimme alkuun aiheesta tehtyjä opinnäytetöitä ja tutkimuksia, joiden kautta rakensimme oman kehittämistyömme teoriaa. Tutustuimme myös eri hankkeiden tekemään palveluohjauksen kehitystyöhön. Lisäksi kävimme läpi opinnäytetyön menetelmäkirjallisuutta.

Kehittämishankettamme ohjasi prosessin alussa luotu kehittämishankesuunnitelma. Kehittämishankesuunnitelmaan jäsennetään, mitä ollaan tekemässä. Lisäksi kehittämishankesuunnitelma on osoitus johdonmukaisesta ja tavoitteellisesta sekä sitoutuneesta työskentelystä. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 26–27.) Kehittämishankesuunnitelmassa käytiin läpi kehittämistyömme tavoitteet sekä toimintaympäristö ja sen toimijat sekä kehittä-

mistyön kannalta oleellinen teoria, menetelmät, aikataulu sekä dokumentointi ja analysointitavat. Kehittämishankesuunnitelma on ollut meille kehittämistyöprosessin näkökulmasta ennen kaikkea selkeyttävä työkalu. Kehittämishankkeemme ei ole kuitenkaan edennyt täysin suunnitelman mukaan, mikä on kehittämishankkeelle tyypillistä. Salosen (2013, 22) mukaan kehittämishanke muokkautuu työskentelyn aikana ja sen vuoksi tarkkaa suunnitelmaa kehittämishankkeesta ei voi tehdä etukäteen.

Pidimme molemmat koko kehittämistyöprosessin ajan kehittämispäiväkirjaa. Kehittämispäiväkirja on henkilökohtainen dokumentti, johon on hyvä kirjata kaikki kehittämisprosessiin liittyvät ideat ja pohdinnat (Vilka & Airaksinen 2003, 19–20.) Kehittämispäiväkirja on ollut työskentelyyn hyvä väline jo pelkästään muistamisen vuoksi. TEAMS-sovellus on tarjonnut kehittämistyöprosessille sähköisen alustan, jonne molempien on ollut helppoa kerätä tietoa ylös esimerkiksi käytettävien lähteiden osalta. Sähköisen alustan ehdottomana etuna on ollut, että se on ollut käytettävissä missä vain puhelimeen ladattavan sovelluksen avulla ja tieto toiselle on siirtynyt heti. Dokumentoinnin merkitys kasvaa kun suunnitelmavaiheesta siirrytään kenttätöyövaiheeseen ja kehittämistyö alkaa. Dokumentointi pitää sisällään tarkasti prosessinvaiheet eli mitä, miten, miksi, kuka, milloin ja millä perustein toimittiin. Tutkimuspäiväkirja on hyvä keino muodostaa tarkkaa dokumentaatiota. (Kananen 2012, 48.)

Teemahaastattelussa haastattelu rakentuu valittujen teemojen ympärille. Haastattelu ei etene valmiiden kysymysten varassa, vaan valittujen teemojen mukaisesti, jolloin keskustelu voi syventyä niin paljon kuin haastattelutilanteessa halutaan sen syventyvän. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 66–67.) Haastateltaviksi valittiin Asiointipiste Olkkarin asiakastyötä ja siten palveluohjausta tekevät työntekijät. Haastateltaviksi kannattaa valita henkilöitä, joilla on itsellään käsitys haastattelun aiheena olevasta asiasta (Vilka 2021). Teemahaastattelulla selvitetiin palveluohjauskansion sisältöä. Rakensimme teemahaastattelun rungon kahden pääteeman mukaiseksi (Liite 1). Teemahaastattelussa keräsimme palveluohjauskansion kokoamista varten tietoa Asiointipiste Olkkarin toiminnasta, asiakasryhmästä sekä asiakasryhmän käyttämisestä etuuksista ja palveluista. Toisena teemana haastattelussa oli palveluohjauskansion tarve ja lähtökohdat työntekijöiden näkökulmasta. Pyrkimyksenä oli kartoittaa aikuisten kanssa tehtävän sosiaalityön haasteita palveluohjauksen näkökulmasta ja miten palveluohjauskansio voisi toimia työvälineenä ja osaltaan vastata näihin haasteisiin.

Aineistoja voidaan analysoida eri tavoilla. Koodaaminen, teemoittelu ja tyypittely ovat sisällönanalyysin perinteisiä laadullisen tutkimuksen analysointi tapoja. (Günther ym.

2021.) Ennen sisällönanalyysin varsinaista tekemistä, pitää tutkimusaineistosta asettaa analyysiyksikkö eli se, mistä toiminnan logiikkaa tai tyypillistä kertomusta aletaan etsiä. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä aineisto pelkistetään eli siitä poistetaan tutkimuksen kannalta merkityksetön aineisto. Jäljelle jäänyt relevantti aineisto tiivistetään ja ryhmitellään samaa ilmiötä kuvaaviksi alaluokiksi. Luokittelua jatketaan yhdistämällä alaluokkia yläluokiksi, yläluokkia pääluokiksi ja lopulta yhdistäviksi luokiksi. Tarkoituksena on yhdistellä käsitteitä tulkinnan ja päättelyn kautta ja saada siten vastaus tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajarvi 2018, 170–178.) Teimme sisällön analyysin teemahaastattelun avulla kerätylle aineistolle (Taulukko 2).

5.2 Prosessin kuvaus

Kehittämishankkeen aikataulu on kuvattu Taulukossa 1. Kehittämishanke on edennyt koko prosessin ajan yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Aloitimme opinnäytetyöprosessin tammikuussa 2021. Helmikuussa 2021 opinnäytetyöpankin kautta saatu toimeksiantaja ja opinnäytetyön aihe varmistuivat, jonka jälkeen alkoi varsinainen ideointivaihe. Otimme yhteyttä toimeksiantajaan sähköpostitse ja pyysimme alustavia tietoja siitä, mitä toimeksiantaja meiltä odottaa ja mikä on Asiointipiste Olkkari. Asiointipiste Olkkari oli meille molemmille vieras eikä meillä ollut tietoa sen toiminnasta. Tämä on ollut meille hyvä lähtökohta, koska toiminnan suhteen ei kummallakaan meistä ollut ennako-oletuksia. Tämä aloitusvaihe oli alkusysäys koko kehittämistoiminnan alkamiselle. Salonen (2013, 17) toteaa aloitusvaiheen linjaavan hankkeen suuntaa ja sen vuoksi tässä vaiheessa on tärkeää keskustella niistä asioista, jotka ovat merkittäviä työskentelyn onnistumisen näkökulmasta.

Aloitusvaiheen jälkeen kehittämistyöprosessissa siirryttiin suunnitteluvaiheeseen, jonka aikana kehittämishankkeesta tehdään kehittämissuunnitelma (Salonen 2013, 17). Kokosimme kehittämistyösuunnitelmaan konkreettista tietoa toimeksiantajasta, kehittämis tehtävän tavoitteista, käytettävistä menetelmistä sekä analysointi tavoista. Kehittämistyösuunnitelma valmistui maaliskuussa 2021.

	Heimikuu	Maaliskuu	Huhtikuu	Toukokuu	Kesäkuu	Heinäkuu	Elokuu	Syyskuu	Lokakuu	Marraskuu
Opinnäytetyösuunnitelma ja -sopimus										
Alkukartoitus, yhteistyö toimeksiantajan kanssa										
Tietoperustan laatiminen										
Toimeksiantajan haastattelu										
Asiakasohjauskansion laatiminen										
Asiakasohjauskansio käyttöön toimeksiantajalle										
Väliarviointi (kysely) ja mahdolliset muutokset										
Asiakasohjauskansion arviointi										
Raportointi ja opinnäytetyön viimeistely										

Taulukko 1. Kehittämishankkeen toteutuksen aikataulu.

Esivaihe on vaihe, jossa käytännössä toimenpiteet voivat olla hyvin suppeat ja vaihe voi ajallisesti olla lyhyt. Esivaiheessa siirrytään sinne, missä varsinainen työskentely tulee tapahtumaan. (Salonen 2013, 17.) Hedelmällistä kehittämishankkeen näkökulmasta olisi ollut se, että olisimme käyneet fyysisesti tutustumassa paikan päällä Asiointipiste Olkkarin toimintaan. Johtuen COVID-19-pandemiasta ja aikataulu syistä emme pystyneet tutustumaan toimeksiantajan toimintaan paikan päällä. Sen sijaan tutustuimme Asiointipiste Olkkarin toimintaa lukemalla Asiointipiste Olkkarin organisaatiokuvauksen, toiminta-ajatuksen ja arvot, jotka ohjaavat Asiointipiste Olkkarin toimintaa. Tutustuimme myös Asiointipiste Olkkarin internetsivuihin. Laskemme tähän vaiheeseen myös kuuluvan toimeksiantosopimuksen allekirjoittamisen.

Varsinainen kehittämishankkeen työstövaihe alkoi toukokuussa 2021. Alkujaan meidän piti haastatella Asiointipiste Olkkarin työntekijöitä jo huhtikuun 2021 puolella, mutta johtuen COVID-19-pandemian aiheuttaneesta työtilanteesta jouduimme siirtämään haas-

tattelu ajankohtaan, jotta kaikki kehittämistyön näkökulmasta merkittävät henkilöt pääsivät haastatteluun mukaan. Päädyimme haastattelemaan ryhmähaastatteluna työntekijöitä, jotka tekevät Asiointipiste Olkkarissa palveluohjausta ja siten heillä oli palveluohjauskansion näkökulmasta tietoa, jota tarvitsimme palveluohjauskansion kokoamiseen. Haastattelu toteutettiin etänä TEAMS-sovellusta käyttäen.

Kehittämispäiväkirjaan tehtyjen teemahaastattelun muistiinpanojen myötä analysoimme haastattelusta kerättyä tietoa käyttäen sisällönanalyysia (Taulukko 2). Sisällönanalyysin kautta meille muodostui käsitys myös lopullisista tutkimuskysymyksistä. Tutkimuskysymyksiä teemahaastattelun ja kirjallisuuden sekä tutkimusten perusteella muodostui neljä. Tutkimuskysymyksemme pohtivat, mitä haasteita palveluohjauksessa on ja kuinka palveluohjausta voidaan kehittää? Voiko palveluohjausta kehittää palveluohjauskansioilla? Onko palveluohjauskansio toimiva työväline palveluohjauksessa?

Teemahaastattelusta saadun tiedon pohjalta päädyimme rajaamaan yhdessä toimeksiantajan kanssa palveluohjauskansion sisällöksi Rasion kaupungin sosiaali- ja terveyspalvelut sekä sosiaalietuudet ja Kelan sosiaaliturvaetuudet ja niiden hakemisen. Palveluohjauskansiota työstettiin kesäkuun 2021 ajan. Pyrimme tekemään kansioista toimeksiantajan toiveen mukaan mahdollisimman yksinkertaisen ja selkeän. Kansioon kerättiin aluksi Kelan sosiaaliturvaan liittyvät etuudet ja niiden hakeminen. Rasion kaupungin sosiaali- ja terveyspalvelut koottiin kansioon Kelan etuuksien jälkeen.

ALKUPERÄISET	PELKISTETYT	ALALUOKAT
"Tavoitteena ihmisten arjen haltuunotto omassa ympäristössään, jotta asiakkaat tulisivat toimeen ja ennaltaehkäistäisiin sitä, ettei tarvita vahvempia palveluita." "Autetaan etuuksien kanssa ja lomakkeiden täyttämässä. Voi olla henkilökohtainen ongelma tai mikä vaan, mikä asiakkaalla on murheena, ei välttämättä liity kaupungin palveluihin meidän antama apu."	Arjen haltuunotto Asiakkaiden oma ympäristö Ennaltaehkäisy Ettei vahvempia palveluita tarvita Etuudet Lomakkeiden täyttö Ei tarvitse liittyä kaupungin palveluihin	Matalan kynnyksen palvelut Ennaltaehkäisevä työote Palveluohjaus
"Työkenttä on laaja, yhteistyötahoina terveyspuoli, eri virkamiehet ja kolmas sektori." "Kela, Te-toimisto, sitten on nää eri koulut, seurakunta, terveyskeskuksen eri palvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut ovat kärki."	Työkenttä on laaja Yhteistyötahoina sosiaali- ja terveyspalvelut, Te-toimisto, Kela ja kolmannen sektorin palvelut	Raision sosiaali- ja terveyspalvelut Sosiaaliturva Kolmannen sektorin sosiaali- ja terveyspalvelut
"Haastetta tuottaa hajanaisen tiedon ja lomakkeiden määrä." "Kaikki rönsyt veks, niin yksinkertainen kun voi olla, ei pitkiä kappaleita. Ranskalaisilla viivoilla ytimekästä tekstiä."	Hajanainen tieto Lomakkeiden ja tiedon määrä Yksinkertainen Lyhyet kappaleet Ranskalaiset viivat Ytimekästä tekstiä	Yksissä kansissa Selkokielen

Taulukko 2. Teemahaastattelun sisällönanalyysi.

Molemmissa osioissa käytettiin hyödyksi linkkejä Kelan ja Raision kaupungin sivuilta löytyviin hakemuksiin. Lisäksi linkit luotiin myös jokaista etuutta tai palvelua koskevaan internetsivuun, jotta tarvittaessa muuttuvan tiedon voi tarkistaa. Palveluohjauskansioon pyrittiin yksilöimään käsiteltävä tieto tarkasti. Sen vuoksi loimme palveluohjauskansion niin, että jokaisesta haettavasta etuudesta tai palvelusta on kirjattu erikseen kyseisen etuuden tai palvelun hakuprosessi eli tieto siitä, mikä hakemus pitää käyttää ja mitä liitteitä hakemukseen tulee liittää. Lisäksi hakuprosessi käytiin läpi niin sähköisen asioinnin, että paperisen hakemuksen näkökulmasta. Yksilöidyn tiedon myötä palveluohjauskansion käyttö on pyritty tekemään mahdollisimman helpoksi, jotta etsittävä asia löytyisi jo sisällysluetteloä lukemalla. Sisällysluettelo on myös linkitetty eli painamalla sisällysluettelon otsikkoa voi siirtyä suoraan käsiteltävään aiheeseen.

Tarkistusvaiheessa arvioidaan syntyneitä tuotosta. Arvioinnin pohjalta tuotos siirretään takaisin työstövaiheeseen tai suoraan viimeistelyvaiheeseen. (Salonen 2013, 18.) Saimme palveluohjauskansion valmiiksi kesäkuussa 2021, jolloin se toimitettiin toimeksiantajalle. Keräsimme toimeksiantajalta palautetta kansioista syyskuussa 2021, jolloin kansio oli ehtinyt kesälomien jälkeen olla käytössä muutaman kuukauden ja palveluohjauskansion todettiin olevan valmis eikä siihen tarvinnut tehdä muutoksia. Arviointia tehtiin koko kehittämistyöprosessin ajan. Erityisesti kävimme keskustelua keskenämme opettajan ja muiden opiskelijoiden antaman palautteen myötä ja pysähdyimme arvioimaan omaa kehittämistyötämme.

Viimeistelyvaihe on ollut koko kehittämistyöhankkeen pitkäkestoisin vaihe, vaikka varsinainen tuotos on saatu valmiiksi jo aiemmin. Kehittämishankeraportin kirjoittaminen on vaatinut aikaa huomattavasti enemmän, mitä alkuun ajattelimme. Salonen (2013, 18) toteaa, että viimeistelyvaihe usein yllättää vaativuudellaan tekijänsä ja sen vuoksi siihen on syytä varata aikaa. Kirjoitimme kehittämishankeraporttia syksyn 2021 aikana. Raportti oli lopulta valmis marraskuussa 2021. Toiminnallisen opinnäytetyön muodostavat kehittämishankkeen tuloksena syntynyt tuotos sekä kehittämishankeraportti (Salonen 2013, 19).

5.3 Kehittämistyön luotettavuus ja eettisyys

Laadullisen tutkimuksen luotettavuusarvion tekemistä haastaa se, että määrällisen tutkimuksen luotettavuusmittarit eivät sovellu laadullisen tutkimuksen luotettavuusarvion mittaamiseen, jos tutkimuskohteena on ihminen. Tämä johtuu siitä, että ihminen ei aina

toimi samalla tavalla vaan on ajatteleva ja tunteva yksilö, joka saattaa muuttaa mielipidettään ja siten vaikuttaa tutkimuksen kulkuun. Sen vuoksi laadullisen tutkimuksen suunnitteluvaiheessa tulee huomioida myös luotettavuuskysymykset. Dokumentaatio on merkittävää laadullisen tutkimuksen uskottavuutta tarkasteltaessa. Sen vuoksi on tärkeää pitää päiväkirjaa, jonne kirjataan kaikki opinnäytetyöhön liittyvä. Valitut tiedonkeruu-, analysointi- ja tulkintamenetelmät tulee perustella. Sen vuoksi on myös tärkeää etukäteen tutustua niihin menetelmiin, jotka soveltuvat kyseisen ilmiön tutkimiseen. Tutkimuksen luotettavuutta lisää myös se, että kaksi tutkijaa saavat saman lopputuloksen tulkittaessa aineistoa. Lisäksi aineistoa ja tulkintaa voidaan luetuttaa myös tutkittavalla. Jos tutkittava päätyy samaan tulkintaan, voidaan tutkimuksen sanoa olevan luotettava. Luotettavuuden varmistamiseksi voidaan tarvittaessa käyttää useita havaintoyksiköitä, jolloin puhutaan saturaatiosta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että tutkimukseen otetaan uusia havaintoyksiköitä, kuten lisää haastateltavia, niin kauan, että vastaukset alkavat toistaa itseään ja ollaan saavutettu kylläntymispiste. Siirrettävyydellä tarkoitetaan sitä, että voidaanko tutkimustuloksia yleistää myös muissa tilanteissa. (Kananen 2012, 172-176.)

Tarkalla dokumentoinnilla pystytään osoittamaan opinnäytetyön luotettavuus. Luotettavaan ja laadukkaaseen opinnäytetyöhön kuuluu tarkka dokumentointi, joka pitää sisälleen valintojen perustelumisen ja kirjaamisen. Tarkasti, perustellusti ja jäsennellysti tehty dokumentaatio rakentaa työlle uskottavuutta ja luotettavuutta. Tarkkaan ja perustellusti tehty dokumentaatio mahdollistaa myös ulkopuoliselle lukijalle vaiheiden ja luotettavuuden arvioimisen mahdollisuuden. Dokumentaatio on myös perusta kehittämistutkimuksen tulosten arvioinnille. (Kananen 2012, 164–166.)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) on määritellyt tutkimuseettisistä perspektiivistä hyvän tieteellisen käytännön perustaksi rehellisyyden, huolellisuuden ja tarkkuuden. Näihin asioihin on syytä kiinnittää huomioita koko tutkimustyön ajan. Tärkeää eettisestä näkökulmasta on myös kunnioitus, joka edellyttää esimerkiksi asianmukaisten lähteiden merkitsemistä. Tutkija on vastuussa hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6-7.) Luotettavaan ja laadukkaaseen tutkimukseen yhdistyy eettinen kestävyys. Laadullisen tutkimuksen ollakseen laadukasta tutkimusta, edellyttää hyvää ja laadukasta tutkimussuunnitelmaa, tutkimusasetelmaa ja raportointia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 149).

Opinnäytetyömme lähtökohtana oli Asiointipiste Olkkarin työntekijöiden tarve työvälineestä helpottamaan palveluohjaus- ja neuvontatyötä. Asiointipiste Olkkarin työntekijät

kokivat haastavaksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän pirstaleisuuden. Haastetta työskentelyyn aiheutti myös työssä tarvittavan tiedon määrän hallinta. Palveluohjauskansion sisältö saatiin rajattua pian opinnäytetyöprosessin alkamisen jälkeen. Palveluohjauskansiota käyttävät Asiointipiste Olkkarin työntekijät ja opiskelijat. Palveluohjauskansio toimii osaltaan perehdytysvälineenä Asiointipiste Olkkarissa tehtävälle työlle.

Aiheena palveluohjauskansion tuottaminen työvälineeksi osaksi muuttuvaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän kenttää on ajankohtainen. Kehittämistyön tuotoksena syntynyt palveluohjauskansio on merkittävä työväline, joka helpottaa ja nopeuttaa työn tekemistä, kun aikaa ei kulu tiedon etsimiseen. Osaltaan palveluohjauskansio myös selkeyttää pirstaleista palvelujärjestelmää ja kannattelee työntekijää valtavan, työssä tarvittavan tiedon hallinnassa.

Lähdimme rakentamaan opinnäytetyötä avoimin mielin, sillä kummallakaan meistä ei ollut aikaisempaa tarttumapintaa Asiointipiste Olkkarin toimintaan. Tämä on ollut työskentelyn kannalta mielestämme merkittävää, koska olemme pystyneet työskentelemään ilman ennakko-olettamuksia. Opinnäytetyömme on ollut pitkä prosessi, joka on vaatinut paljon tiedonhakua ja sitoutumista sekä palveluohjauskansion että opinnäytetyöraportin tekemiseen. Kehittämistyönä teimme palveluohjauskansion, jonka teosta opinnäytetyöraportti on kirjoitettu. Aihe on ollut laaja rajauksesta huolimatta ja haastetta on aiheuttanut sopivan teoriakirjallisuuden löytäminen palveluohjauksesta. Palveluohjauksesta löytyy paljon tietoa, mutta lähteet ovat usein jo vanhoja. Uudemmissa palveluohjausta käsittelevissä teoksissa usein viitataan vanhempiin teoksiin. Tämä aiheutti haastetta löytää mahdollisimman uusia ja ensisijaisia lähteitä tietoperustaan. Tämän vuoksi otimme näkökulmaksi palveluohjauksessa kehittämishankkeet, koska opinnäytetyömme on kehittämistyö. Opinnäytetyöraporttia kirjoittaessamme olemme huomioineet, että käyttämämme lähteet ovat tutkimuksen näkökulmasta relevantteja ja luotettavia. Olemme huomioineet myös Turun ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä koskevat viittausohjeistukset ja kirjoittaneet opinnäytetyömme niiden mukaisesti.

Teemahaastattelun kautta keräsimme tietoa palveluohjauskansion sisällöistä. Haastattelu sovittiin ajoissa etukäteen toimeksiantajan kanssa. Koska opinnäytetyössä ei käsitelty luottamuksellista tietoa, ei tutkimuslupaa tarvittu. Haastattelussa ei käsitelty kenenkään henkilötietoja. Haastattelua ei myöskään äänitetty, vaan kokosimme muistiinpanot

haastattelusta kehittämispäiväkirjoihimme. Haastattelun jälkeen kokosimme vielä yhdessä toimeksiantajan kanssa haastattelussa ilmi tulleet asiat. Lopullinen asiakasohjauskansion sisältö hyväksyttiin toimeksijalla etukäteen.

Vastaavanlainen kehittämistyö voidaan toteuttaa missä tahansa yksikössä. Palveluohjauskansiota voi laajentaa tarvittavalla tiedolla, jolloin se vastaa tarkoitukseensa entistä paremmin. Toimivana työvälineenä palveluohjauskansio voi palvella myös asiakasta. Rajoittavina tekijöinä näemme tuotoksen sähköisen muodon suhteessa asiakkaiden vaihteleviin digitaalisiin taitoihin.

6 TUOTOKSEN ESITTELY

6.1 Palveluohjauskansio

Kehittämistehtävänä oli tuottaa palveluohjauskansio, joka vastaa henkilökunnan tarpeeseen. Työvälineenä palveluohjauskansion oli tarkoitus edistää työntekijöiden työn sujuvuutta ja vahvistaa heidän palvelujärjestelmäosaamista. Tavoitteena oli myös selkeyttää ja yhdistää Raision kaupungin sosiaali- ja terveysalan palveluita ja Asiointipiste Olkkarin asiakasryhmän näkökulmasta merkittävimmät etuudet yksiin kansiin.

Palveluohjauskansiosta rakentui 109 sivuinen opas, josta löytyy Raision kaupungin tarjoamat sosiaali- ja terveyspalvelut sekä Kelan etuudet. Toimeksiantajan toiveesta palveluohjauskansio sai nimen Asiakasohjauskansio. Sosiaali- ja terveyspalvelut sekä Kelan etuudet on koottu kansioon sektoreittain. Sektorit muodostavat kansiossa pääotsikon ja alaotsikot muodostuvat sektorin tarjoamista eri palveluista.

Toimeksiantajan toiveesta kansio toteutettiin sähköisessä muodossa ja kansio rakennettiin Microsoft Office Word -ohjelmalla. Kansion sisällysluettelo on linkitetty eli otsikkoa painamalla kansiossa pystyy siirtymään kansion sisällä aihetta käsittelevään kohtaan. Tämä nopeuttaa kansion selaamista. Sisällysluettelon lisäksi linkityksiä on rakennettu tekstiosioon. Samaa käsittelevä aihe, aihetta tukeva sisältö ja tarvittava sisältö on linkitetty yhteen. Linkityksen avulla yhteneviin ja tarpeellisiin tietoihin siirtyminen on vaivatonta ja sujuvoittaa kansion käyttöä. Esimerkiksi Kelan myöntämän perustoimeentulon ja kaupungin myöntämän täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen välillä on linkitys. Lisäksi tarvittaviin sähköisiin laskureihin ja hakemuksiin on tehty hyperlinkit. Linkittämisellä pystyttiin vastamaan toimeksiantajan toiveeseen tiivistämisestä, sillä linkityksen avulla samoja asioita ei tarvinnut eri tekstiosioissa toistaa. Toimeksiantajan toiveesta kansio jätettiin yksinkertaiseksi ja mahdollisimman tiiviiksi. Toimeksiantaja ei halunnut, että kansioon laitetaan lähdeviitteitä tai -luetteloa, joten nämä jätettiin myös pois. Hyperlinkkejen takaa löytyy kuitenkin käyttämämme alkuperäiset lähteet.

Palveluohjauskansiossa käsiteltiin ensiksi Kelan etuudet. Kelan etuudet turvaavat toimeentuloa esimerkiksi sairastumisen tai työttömyyden myötä. Pyrimme käsittelemään palveluohjauskansiossa etuudet selkeästi ja lyhyesti keräten kansioon vain tarvittavan faktan käsittelystä etuudesta, sen hakemisesta ja tarvittavista liitteistä. Palveluohjauskansiossa käytiin läpi myös, että koska kyseessä olevaan etuuteen on oikeus. Kansiota

tehtiin linkit Kelan sivuille eri etuuksiin ja niiden hakulomakkeisiin. Palveluohjauskansioon kirjattiin myös etuuden sähköinen hakuprosessi.

Raision kaupungin sosiaali- ja terveystalvet pyrittiin käsittelemään selkeästi ja lyhyesti niin, että tarvittavat tiedot kuitenkin eri palveluiden hakuprosessista käy ilmi. Kansiota tehtiin linkit Raision kaupungin sivuilla valmiina oleviin eri palveluiden, kuten omaishoidon tuen, hakemuksiin.

6.2 Palveluohjauskansion arviointi

Tavoitteenamme oli tehdä työväline, joka helpottaa työntekijöiden palveluohjausta pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. Tarkoituksena oli, että palvelujärjestelmä selkiytyy ja työntekijän on helpompi hallita palvelujärjestelmää kokonaisuutena. Onnistuimme koamaan työvälineen, joka vastaa toimeksiantajan toiveisiin sekä myös omiin tavoitteisiimme.

Palveluohjauskansio on laaja kokonaisuus, joka kattaa Raision sosiaali- ja terveystalvet ja Kelan etuudet sekä näiden kriteerit, jolloin asiakkaalla on oikeus näitä saada. Kansion käyttö on tehty helpoksi linkittämisen myötä ja sisällysluettelo on tarkka, jolloin etsittävä tieto löytyy helpommin.

Palveluohjauskansio on ollut syksyn 2021 käytössä Asiointipiste Olkkarissa. Toimeksiantaja on todennut kansion olevan merkittävä työväline ja se toimii myös perehdytystyössä välineenä. Palveluohjauskansion on todettu sujuvoittavan asiakastyötä. Kansio on tuonut mukanaan myös uutta tietoa jo pitkään työtä tehneille työntekijöille. Palveluohjauskansio nopeuttaa tiedon hakua ja linkitykset on todettu toimiviksi ja hyviksi käytännön työssä. Palveluohjauskansion rakenne saa kiitosta ja vastaa toimeksiantajan näkökulmasta palveluohjauksen ja neuvontatyön haasteisiin ja täyttää opinnäytetyölle asetetut tavoitteet.

Olemme myös itse tyytyväisiä lopulliseen tuotokseen. Osasimme arvioida kansion laajuutta jo etukäteen ja vaikka sen kokoaminen oli varsin työläs prosessi, oli lopputulos kuitenkin toimiva. Haasteena kansion käytössä näemme sen päivittämisen, sillä tieto muuttuu koko ajan ja jotta kansio vastaa tarpeeseen, on tiedon oltava ajan tasalla. Merkittävää on myös se, että palveluohjauskansio on sisällöltään sinällään universaali, että pystymme hyödyntämään sitä myös itse tulevaisuudessa omassa työssämme tietyiltä osin.

7 KEHITTÄMISTYÖN ARVIOINTI JA POHDINTA

Tässä luvussa arvioimme koko kehittämishankkeen prosessia suhteessa omaan ammatilliseen kasvuumme. Pohdimme, olemmeko saavuttaneet kehittämistyö prosessin alussa asettamamme tavoitteet. Lisäksi kerromme myös kehittämistyöprosessin aikana tulleista ideoista kehittämistyönä tuotetun asiakasohjauskansion jatkokehittämisideoista.

7.1 Kehittämistyön arviointi ja oma ammatillinen kasvumme

Kehittämishankkeemme oli mielenkiintoinen prosessina. Toimeksiantajallamme oli selkeä ajatus siitä, mitä he haluavat tuotokselta, mikä helpotti myös meidän työskentelyämme kehittämishankkeen suhteen. Rajasimme aihetta yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Kehittämishanke on lisännyt omaa tietouttamme palvelujärjestelmästä, sen haasteista ja tulevaisuuden näkymistä. Tulevaisuudessa olemme itse työkentällä näiden samojen haasteiden parissa ja osaltamme teemme muutostyötä haasteiden poistamiseksi, joten tämä saamamme tietous on merkittävässä asemassa myös oman ammatillisen osaamisemme näkökulmasta.

Suunnitteluvaiheessa perehdyimme kirjallisuuteen, jonka pohjalta muodostui opinnäytetyömme teoriaperusta. Teemahaastattelun kautta saatu tieto vahvisti kirjallisuuden kautta muodostunutta tietoa. Haastavaa oli kuitenkin löytää uutta tietoa palveluohjauksesta, sillä suurin osa uusimmista teoksista viittaavat vanhoihin palveluohjausta käsitteleviin teoksiin. Tästä syystä olemme käyttäneet myös vanhempia tutkimuksia ja kirjallisuutta palveluohjauksesta.

Alkuperäinen aikatauluksemme muuttui kehittämistyöprosessin aikana johtuen COVID-19-pandemian aiheuttamista haasteista. Saimme kuitenkin kurottua aikataulun kiinni, vaikka kehittämistyöprosessin viimeistelyvaihe on vaatinut aikaa suunniteltua enemmän. Alussa tutustuimme kehittämismenetelmiin ja valitsimme meille sopivat tavat viedä kehittämishanketta eteenpäin. Nämä menetelmät ovat olleet kehittämishankkeen näkökulmasta toimivia. Teemahaastattelun kautta saimme tarvittavaa tietoa juuri toimeksiantajan näkökulmasta ja saatu tieto linkittyi kirjallisuuden ja tutkimusten kautta kerättyyn teoriaan. Mielestämme olisi ollut kuitenkin tärkeää pystyä tutustumaan toimeksiantajan toimintaan paikan päällä. Tutustuminen alkuvaiheessa toimeksiantajan toimintaan olisi selkeyttänyt omaa kuvaamme toimeksiantajan tekemästä työstä käytännössä. Haastattelu

olisi ollut myös parempi toteuttaa kasvokkain, jolloin haastattelutilanne olisi mahdollisesti ollut luontevampi ja siten keskustelua olisi syntynyt vielä enemmän käsiteltävästä aiheesta. Uskomme, että tämä olisi ollut myös työyhteisölle merkittävä tapa kehittää toimintaansa entisestään, jos ideoita palveluohjauksen kehittämisen näkökulmasta olisi noussut enemmän keskusteluun. Kysymysten asettelun totesimme olevan merkittävässä asemassa haastattelun onnistumisen näkökulmasta. Tekemämme teemahaastattelurunko oli toimiva, mutta saimme kuitenkin etukäteen vastauksia jo myöhempiin kysymyksiin, mikä vaati meiltä haastattelijoina nopeaa improvisointia.

Kehittämistyönä toteutettu tuotos oli työläs toteuttaa. Valtava määrä tietoa piti saada tiivistettyä ja yksinkertaistettua, jotta toimeksiantajan toive yksinkertaisesta ja selkokielisestä palveluohjauskansiosista toteutui. Lisäksi kansion kokoaminen vaati teknistä osaamista toimivien linkitysten suhteen.

Kehittämishankkeemme on ollut laaja koko prosessin näkökulmasta. Kehittämistyön prosessin aikana olemme molemmat suorittaneet työharjoittelujaksoja, tehneet muita opintoja ja käyneet töissä, joten aika kehittämistyöhankkeen tekemiselle on ollut rajallinen. Tämä on vaatinut ennen kaikkea sitoutumista, mutta myös aikataulumuutosten ja asioiden keskeneräisyyden sietämistä. Myös jatkuva asioiden edestakaisin muokkaaminen ja toimimattomat raporttipohjat ovat olleet kehittämistyöprosessissa haaste, joka on pysytty selättämään. Tekijöiltä työskentely on vaatinut saumatonta parityöskentelyä. Toisen tuki koko kehittämistyöprosessin ajan on ollut merkittävä ja se, että asioita on pystynyt pohtimaan yhdessä, on ollut tärkeää. Haasteellista parityöskentelyssä on ollut aikataulujen yhteensovittaminen, mutta saimme prosessin aikana luotua meille merkittäviä tapoja työstää niin tuotosta kuin myös opinnäytetyöraporttia, vaikka työstäminen tapahtui-kin molemmilla eri aikaan. Myös seminaarityöskentely on osaltaan luonut uskoa tämän prosessin loppuun saattamiseen.

Työyhteisön kanssa tehty yhteistyö oli hyvää, mutta koemme, että meille olisi ollut merkittävää päästä vielä enemmän sisään toimeksiantajan toimintaan. Olisimme voineet järjestää aktiivisemmin tapaamista työyhteisön kanssa. Aikataulusyyt, pitkät välimatkat ja osaltaan myös COVID-19-pandemian tilanne on kuitenkin asettanut työskentelylle omat rajoitteensa.

Kehittämistyöprosessi on ollut kuitenkin onnistunut ja hyödyllinen. Tuotos saatiin aikatauluhaasteista huolimatta toimeksiantajalle aikataulun mukaisesti ja palveluohjauskan-

sion kokoaminen on ollut meille hyödyllinen ajatellen omaa osaamistamme tulevaisuudessa. Muuttuva sosiaali- ja terveydenhuollon kenttä vaatii itseltämme palvelujärjestelmämuutoksen ymmärtämisen lisäksi myös palvelujärjestelmän hallintaa, joka on sosionomin yksi ydintehtävä.

7.2 Tavoitteiden toteutuminen

Tavoitteenamme oli tuottaa työväline, joka selkeyttää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää ja siten helpottaa Asiointipiste Olkkarin työntekijöiden palveluohjaustyötä. Palveluohjauskansio luotiin mahdollisimman helppokäyttöiseksi ja selkeäksi käyttää ja linkitysten myötä palveluohjauskansio myös nopeuttaa tiedon etsimistä. Palveluohjauskansio on kattava tietopaketti sosiaali- ja terveystietopalveluista ja sosiaalietuuksista Raision kaupungin sosiaali- ja terveystietopalveluiden ja Kelan palveluiden näkökulmasta.

Tavoitteenamme oli, että työväline tukee työskentelyä ja vahvistaa siten laadukasta palveluohjausta. Kokoamamme palveluohjauskansio on saanut työyhteisöltä positiivista palautetta. Palautetta palveluohjauskansion toimivuudesta kysyessämme saimme vastauksen, jossa palveluohjauskansion todettiin edistäneen uuden työntekijän asiakasohjausta sujuvammaksi. Palveluohjauskansio on osoittautunut työyhteisössä merkittäväksi työvälineeksi, joka vastaa palveluohjauksen ja neuvontatyön haasteisiin. Siten kehittämishankkeen lähtökohtiin, toimeksiantajan toiveisiin suhteessa palveluohjauskansioon ja omiin tavoitteisiimme peilaten, olemme saaneet aikaiseksi tuotoksen, joka vastaa sille asetettuihin tavoitteisiin.

Vaikka palveluohjauskansio on ollut työläs ja mittava toteuttaa, koemme kuitenkin onnistuneemme palveluohjauskansion kehittämisessä ja olemme tyytyväisiä lopputulokseen. Linkitysten myötä palveluohjauskansion käyttö on helppoa ja kattavana tietopaketina se helpottaa työskentelyä. Palveluohjauskansio on ollut toimeksiantajan käytössä syksyn 2021 ja se on vakiintunut työvälineeksi työyhteisöön. Kehittämistyömme näkökulmasta oli merkittävää, että saimme palautetta palveluohjauskansion käytöstä käytännön työssä. Palautteen myötä voimme todeta, että kansio palvelee työvälineenä hyvin palveluohjauksen ja neuvontatyön haasteissa. Palveluohjauskansio on muodostunut Asiointipiste Olkkarissa myös yhdeksi perehdytystyön työvälineeksi. Näemme kuitenkin, että palveluohjauskansio voi olla myös haasteellinen työväline. Muuttuvan tiedon päivittäminen palveluohjauskansioon ja toimivien linkitysten tarkistaminen vaatii aikaa, mutta ilman

päivittämistä ja teknisen toimivuuden varmistamista työväline menettää nopeasti merkityksensä.

LÄHTEET

Aaltio, E. 2013. Hyvinvoinnin uusi järjestys. Helsinki: Hakapaino.

Blomgren, S. & Saikkonen, P. 2018. Toimeentulouudistus haastoi Kelan ja kuntien yhteistyön: kuntakyselyn tuloksia. Tutkimuksesta tiiviisti 7, maaliskuu 2018. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Eronen, A., Londén, P., Ojanen, M., Peltosalmi, J. & Perälähti, J. 2021. Sosiaalibarometri. Sote-uudistus ja asiakasmaksut. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Viitattu 27.8.2021 Saatavilla: <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2021/04/SOSTE-Sosiaalibarometri-2021-osa-3-sote-uudistus-ja-asiakasmaksut.pdf>

Günther, K., Hasanen, K. & Juhila, K. 2021. Johdanto: Analyysi ja tulkinta. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Tietoarkisto. Viitattu 23.10.2021. Saatavilla <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleist-analyysitavat/analyysi-ja-tulkinta/>

HE241/2020. Hallituksen esitys eduskunnalle hyvinvointialueiden perustamista ja sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisen uudistusta koskevaksi lainsäädännöksi sekä Euroopan paikallisen itsehallinnon peruskirjan 12 ja 13 artiklan mukaisen ilmoituksen antamiseksi. Annettu 8.12.2021. Saatavilla <https://finlex.fi/fi/esitykset/he/2020/20200241>

Hirsjärvi, H. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Honkakoski, A., Kinnunen, P., Vuorijärvi, P. & Raappana, M. 2015. Palveluohjaus -avain asiakastyöhön ja palveluhallintoon. Oulu: Pohjois-Suomen osaamiskeskuksen julkaisuja 39. Viitattu 29.10.2021. Saatavilla https://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/julkaisu_39_palveluohjaus

Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. 2019. Sähköisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tarjonta, palvelujen käyttö ja esteet. Teoksessa Kestilä, L. & Karvonen, S. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2018. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 279-290. Viitattu 25.9.2021. Saatavilla https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki: Valopaino Oy. Saatavilla: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>

Jokinen, A. 2014. Onnistumisen tarinoita aikuissosiaalityössä. Teoksessa (toim.) Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. 2014. Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Vantaa: Vastapaino, 196-218.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Heikkinen, R.(toim.) Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kananoja, A. & Karjalainen, P. 2017. Hyvinvoinnin edistäminen ja yhteisötyö sosiaalipolitiikan uusissa rakenteissa. Teoksessa Kananoja, A. Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4., uudistettu laitos. Tallinna: Tietosanoma Oy, 156-169.

Karjalainen P.; Metteri A. & Strömberg-Jakka, M. 2019. Tiekartta 2030. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys. Raportteja ja muistioita 2019:41. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 2.10.2021. Saatavilla http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161612/R41_19_Tiekartta_2030.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Karjalainen, K. 2020. Järjestölähtöinen palveluohjaus -toimintamalli. Teoksessa (toim.) Ketola, T. & Alaverdyan, A. 2020. Ihmisiä kohtaamassa – Asiakaslähtöisen palveluohjauksen jäljillä työikäisten palveluissa. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 295. Jyväskylän ammattikorkeakoulu: Punamusta Oy, 138-160. Viitattu 7.11.2021. Saatavilla https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/356032/JAMKJULKAISUJA2952020_web.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Karjalainen, P. 2017. Aikuissosiaalityö. Teoksessa Kananoja, A. Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4., uudistettu laitos. Tallinna: Tietosanoma Oy, 247-259.

Kela. 2019. Suomen sosiaaliturva. Viitattu 27.08.2021. Saatavilla <https://www.kela.fi/suomen-sosiaaliturva>

Kestilä, L. & Martelin, T. 2019. Suomen väestörakenne ja sen kehitys. Teoksessa Kestilä, L. & Karvonen, S. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 26-45. Viitattu 1.8.2021. Saatavilla https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf

Kestilä, L., Knape, N. & Hetemaa, T. 2019. Suomalaisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttö tilastojen valossa. Teoksessa Kestilä, L. & Karvonen, S. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 188-206. Viitattu 1.8.2021. Saatavilla https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf

Ketola, T. 2020. Monialainen intensiivinen palveluohjaus -toimintamalli. Teoksessa (toim.) Ketola, T. & Alaverdyan, A. 2020. Ihmisiä kohtaamassa – Asiakaslähtöisen palveluohjauksen jäljillä työikäisten palveluissa. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 295. Jyväskylän ammattikorkeakoulu: Punamusta Oy, 103-137. Viitattu 7.11.2021. Saatavilla https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/356032/JAMKJULKAISUJA2952020_web.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Ketola, T., Koivisto, A., Alaverdyan, A. & Karjalainen, K. 2020. Kokonaisvaltainen palveluohjauksen toimintamalli paljon tukea tarvitseville työikäisille. Teoksessa (toim.) Ketola, T. & Alaverdyan, A. 2020. Ihmisiä kohtaamassa – Asiakaslähtöisen palveluohjauksen jäljillä työikäisten palveluissa. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 295. Jyväskylän ammattikorkeakoulu: Punamusta Oy, 44-71. Viitattu 7.11.2021. Saatavilla https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/356032/JAMKJULKAISUJA2952020_web.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Kivipelto, M., Tanner, N., Kno, J. & Hiilamo, H. 2021. Tutkimuksesta tiiviisti 41/2021. Toimeentulotukiuudistus ei vapauttanut aikaa sosiaalityöhön – sosiaalihuollon tukea tarvitsevien asiakkaiden avun saanti vaikeutunut. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 8.9.2021. Saatavilla https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142860/URN_ISBN_978-952-343-697-8.pdf?sequence=1

Kivipelto, M., Tanner, N., Knop, J. & Hiilamo, H. 2021. Toimeentulotukiuudistus ei vapauttanut aikaa sosiaalityöhön – sosiaalihuollon tukea tarvitsevien asiakkaiden avun saanti vaikeutunut. Tutkimuksesta tiiviisti 41/2021. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, Helsinki.

Koivisto, A. 2020. Asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatuksiteerit – Miksi niitä tarvitaan? Teoksessa (toim.) Ketola, T. & Alaverdyan, A. 2020. Ihmisiä kohtaamassa – Asiakaslähtöisen palveluohjauksen jäljillä työikäisten palveluissa. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 295. Jyväskylän ammattikorkeakoulu: Punamusta Oy, 194-232. Viitattu 7.11.2021. Saatavilla https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/356032/JAMKJULKAISUJA2952020_web.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Koivisto, A. 2020. Ennaltaehkäisevä palveluohjaus ja varhainen tuki -toimintamalli. Teoksessa (toim.) Ketola, T. & Alaverdyan, A. 2020. Ihmisiä kohtaamassa – Asiakaslähtöisen palveluohjauksen jäljillä työikäisten palveluissa. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 295. Jyväskylän ammattikorkeakoulu: Punamusta Oy, 72-102. Viitattu 7.11.2021. Saatavilla

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/356032/JAMKJULKAI-SUJA2952020_web.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Laki sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja pelastustoimea koskevan uudistuksen toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaanpanosta 29.6.2021/616 Annettu Naantalissa 29.6.2021 Saatavilla <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210616>

Laki toimeentulotuesta annetun lain muuttamisesta 2015/815. Annettu Helsingissä 26.06.2015. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150815>

Leeman, L. & Hämäläinen, R-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 81(5), 586–594. Viitattu 3.10.2021. Saatavilla <https://www.julkari.fi/handle/10024/131350>

Liikanen, S-L. 2015. Palveluohjauksen käyntäntöjä. Teoksessa Näkki, P. & Sayed, P. (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy, 43-59.

Manderbacka, K., Arffman, M., Aalto, A-M., Muuri, A., Kestilä, L. & Häkkinen, U. 2019. Eriarvoisuus somaattisten terveyspalvelujen saatavuudessa. Teoksessa Kestilä, L. & Karvonen, S. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2018. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 207-215. Viitattu 1.8.2021. Saatavilla https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL_Suomalaisen%20hyvinvointi%202018.pdf

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus Oy.

National association of social workers. 2013. NASW Standards for Social Work Case Management. Viitattu 10.11.2021. Saatavilla <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=acrzqmEfho%3D&portalid=0>

Niemelä, J. 2020. Palveluohjaava sote-järjestelmä vai palveluohjaus – vai molemmat? Diak Puheenvuoro 32. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 5.11.2021. Saatavilla https://diagi.diak.fi/wp-content/uploads/sites/8/2020/09/Puheenvuoro_32_web.pdf

Niskanen, B. 2021. Vaikuttavuutta digitaalisaaion avulla – uusi tapa toimia ja ajatella. Blogikirjoitus. Innokylä. Viitattu 8.11.2021. <https://innokyla.fi/fi/ajankohtaista/vaikutavuutta-digitalisaation-avulla-uusi-tapa-toimia-ja-ajatella>

Raatikainen, E.; Rahikka, A.; Saarnio, T. & Vepsä, P. 2019. Ammatina sosionomi. Kolmas, uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Raisio kaupunki. 2021. Asiointipiste Olkkari. Viitattu 5.3.2021. Saatavilla <https://www.raio.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/aikuisten-sosiaalipalvelut/olkkari>

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Turku: Turun ammattikorkeakoulu

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulukoulutuksessa. Viitattu 4.11.2021. Saatavilla <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>

STM. 2011. Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta. ETENE julkaisuja 32. Valtakunnan sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE. Viitattu 07.11.2021. Saatavilla https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70260/URN_ISBN_978-952-00-3195-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2021a. Sosiaali- ja terveyspalvelut. Viitattu 8.11.2021. <https://stm.fi/sotepalvelut>

STM. 2021b. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä ja vastuut. Viitattu 9.11.2021. Saatavilla <https://stm.fi/sotepalvelut/jarjestelma-vastuut>

STM. 2021c. Lainsäädäntö. Viitattu 28.10.2021. Saatavilla <https://stm.fi/sotepalvelut/lainsaadanto>

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Annettu Helsingissä 30.12.2014. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Suhonen, L. 2019. Asiakas- ja palveluohjaus viitoittaa polun palveluihin. Viitattu 8.11.2021. Saatavilla <https://stm.fi/-/asiakas-ja-palveluohjaus-viitoittaa-polun-palveluihin>

Suomen palveluohjausyhdistys SPO ry. 2021. Mitä palveluohjaus on? Viitattu 31.10.2021. <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/>

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Annettu Helsingissä 11.6.1999. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Talentia. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Viitattu 07.11.2021. Saatavilla <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2021a. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus. Sote-uudistus Viitattu 7.11.2021. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus>

THL. 2021b. Sote-uudistus. Asiakas- ja palveluohjaus. Viitattu 7.11.2021. Saatavilla <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus/toimintamalleja-ja-menetelmia-tyon-tueksi/asiakas-ja-palveluohjaus>

Terveidenhuoltolaki 30.12.2010/1326. Annettu Helsingissä 30.12.2010. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Viitattu 7.11.2021. Saatavilla https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Valtioneuvosto. 2021. Hallituksen esitys sote-uudistuksesta ja sen lainsäädäntö hyväksyttiin eduskunnassa. Sote-uudistus. Viitattu 10.10.2021. <https://soteuudistus.fi/-/1271139/hallituksen-esitys-sote-uudistuksesta-ja-sen-lainsaadanto-hyvaksyttiin-eduskunnassa>

Valtiovarainministeriö. 2021. Digitalisaatio ei saa syrjäyttää. Viitattu 27.10.2021. Saatavilla <https://vm.fi/digitalisaatio-ei-saa-syrjayttaa>

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus E-kirja. Viitattu 8.11.2021. Saatavilla <https://www.ellibslibrary.com/>

Teemahaastattelun runko

Pääteemat

1. Taustatiedot tuotoksen tueksi.
 - Mikä on Asiointipiste Olkkari?
 - Asiakasryhmät?
 - Toiminta?
 - Toiminnan tavoitteet?

2. Työntekijöiden tarve ja lähtökohdat tuotokselle.
 - Miksi palveluohjauskansio tarvitaan?
 - Ketkä kansiota käyttää?
 - Mitä kansion toivotaan edistävän?
 - Mitä kansiolla halutaan saavuttaa?

Kysymykset

1. Mitä palveluita asiakasryhmä käyttää?
 - Mitä sosiaali- ja terveystalveluita? Asiakasryhmät?
 - Mitä kelan palveluita/tukia?
 - Työvoimapalvelut?
 - Mitä yksityisen ja kolmannen sektorin palveluita?
 - Halutaanko kartoittaa myös yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoita?

2. Mitä palveluohjauskansiolla halutaan saavuttaa?
 - Mitkä asiat tällä hetkellä aiheuttavat haastetta, minkälaisia haasteita?

- Mitkä asiat toimivat ja halutaanko ne säilyttää ennallaan?
- Miten palveluohjauskansion halutaan tukevan palveluihin ohjautumisessa?
- Onko jotain tyyliseikkoja, joita tulee huomioida?
- Missä muodossa kansio tulee olla?
- Miten kansio tulee toteuttaa?
- Onko kyse valmiista esim. word-tiedostosta? Vai halutaankoansion olevan eri ympäristössä?
- Halutaanko kansioon lähdeviitteet ja lähteet?