



MITÄ PALVELUOHJAUS ON?

Suomen Palveluohjausyhdistys, SPO ry.

13.4.2021

Sauli Suominen, puheenjohtaja

Miia Juntunen, hallituksen jäsen

BY CC

MITÄ PALVELUOHJAUS ON?

Suomen Palveluohjausyhdistys, SPO ry:n kuvaama palveluohjauksen toimintamalli nojautuu vahvasti asiakaslähtöisyyteen. Palveluohjaus on muun muassa sosiaali-, terveys - ja ohjausalalla laajasti käytettäväksi soveltuva työmenetelmä.

Palveluohjauksen tavoitteena on asiakkaan toimivan arjen vahvistaminen sekä hänen tarpeisiinsa vastaavien, aktivoivien palvelujen muotoileminen. Palveluohjaus selkeyttää asiakkaan palvelupolkujen suunnittelua pirstaleisessa palvelutuotannossa ja kokoaa asiakkaan ympärillä toimivat ammattilaiset, asiakkaan läheiset ja vapaaehtoiset yhteen verkostoon. Tavoitteena on asiakkaan kuulluksi tuleminen; periaatteella ”palveluiden kohteesta toiminnan keskiöön”.

”Palveluiden kohteesta toiminnan keskiöön”

Palveluohjaus perustuu asiakkaan ja palveluohjausta tekevän ammattilaisen aitoon kohtaamiseen, luottamukseen ja etenemiseen asiakkaan määrittämien tavoitteiden kautta. Palveluohjaaja varmistaa, että asiakas tulee palveluverkostossa kuulluksi ja että hänen palvelutarpeensa tulee tyydytetyksi. Palveluohjaaja on rinnalla kulkija, joka tukee asiakasta kohti yhdessä asetettuja tavoitteita, oli prosessi sitten lyhyt, pitkä tai intensiivinen. Kaikkia palveluohjauksen työtapoja yhdistää ja onnistumisen takaa asiakkaan aktiivinen osallisuus, työntekijän palveluohjauksellinen ja ratkaisukeskeinen työote, aito kohtaaminen ja palvelun oikea-aikaisuus. (Juntunen 2020)

Palveluohjauksen lähtökohtana ei ole siis diagnoosi tai ongelmanmääritys. Palveluohjaus perustuu asiakkaan hyvin toimivien puolien vahvistamiseen. Palveluohjaus pohjautuu asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja tavoitteisiin, vahvistaen hyvää ja toimivaa arkea. Ongelman määrittämisen sijaan pyritään luottamuksen rakentamiseen ja etenemiseen asiakkaan tahdissa. Palveluohjaajan tarvitsema tietotaito rakentuu vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Palveluohjaussuhde loppuu, kun yhteisesti sovitut tavoitteet on saavutettu.

PALVELUOHJAUKSEN VAIHEET

Palveluohjausprosessi jakaantuu kolmeen vaiheeseen. Alkuvaiheessa työtä tehdään hyvän suhteen ja luottamuksen saavuttamiseksi. Tässä intensiivisen työn vaiheessa ei vielä määritetä tavoitteita tai työtapoja vaan selvitetään, kuka tämä asiakas on ja mitä hän elämältään haluaa. Poikkeuksena ovat mahdolliset kriisit, joihin on puututtava heti. Liian varhain määritellyt tavoitteet johtavat helposti takapakkeihin.

Työvaiheessa asiakas ja palveluohjaaja ovat määritelleet toiminnan tavoitteet ja työtavat niiden saavuttamiseksi. Tavoitteiden saavuttamiseksi etsitään yhdessä tukipalveluja ja asiakkaan oman verkoston tukea tai näiden yhdistelmää. Työ tapahtuu askel kerrallaan. Välissä tavataan ja pohditaan tavoitteiden tai toimintatapojen muuttamisen tarvetta. Työvaiheen aikana asiakas pääsee toiminnalle määrittelemiinsä tavoitteisiin.

Lopetus- ja lepovaiheessa asiakas selviää myös mahdollisten kriisivaiheiden yli ilman ohjaajan tukea. Tapaamiset ovat enää harvalukuisia ja satunnaisia. Asiakas ei tässä vaiheessa enää ole aktiivisessa suhteessa palveluohjaajaan vaan selviää itse muiden palveluiden tai verkoston tuen kautta.

PALVELUOHJAUKSEN MUODOT

Suomalaisessa kirjallisuudessa (mm. Suominen ja Tuominen 2007) erotetaan kolme palveluohjauksen muotoa. **Varsinainen palveluohjaus** on toiminnan intensiivisin muoto. Asiakkaan oma elämänhallinta tai toiminnanohjaus voivat olla heikkoa tai asiakkaan elämäntilanne erityisen vaikea. Asiakkaan ja palveluohjaajan suhde on keskeisellä sijalla, erityisesti suhteen alussa. Tapaamiset ovat aluksi yleensä tiiviitä ja kestoltaan pidempiä. Työtä tehdään sen puolesta, että asiakas pääsisi itseään tukevien palveluiden piiriin ja että hänen oma sosiaalinen verkostonsa vahvistuisi. Palveluohjaaja jalkautuu asiakkaan mukaan ensikäynneille ja auttaa näin uusiin palveluihin kiinnittymisessä. Esimerkkiasiakas voi olla palveluista syrjäytynyt, esim. mielenterveys- ja päihdeasiakas. Toiminnan muoto on usein etsivää tai löytävää työtä.

Palveluohjauksellinen asiakastyö, koordinaatio tai palveluohjauksellinen työote ovat monialaista ja koordinoivaa palveluohjaustyötä. Pääpaino on nimen mukaisesti palveluiden yhteensovittamisessa. Toiminnassa on kuitenkin huolehdittava siitä, että asiakas on aina toiminnan keskiössä. Yhteistyötä tehdään asiakkaan luvalla myös läheisten sekä verkoston kanssa. Tavoitteena on myös asiakaslähtöisyyden vahvistaminen palvelutuotannossa. Palveluohjaaja jalkautuu tarvittaessa asiakkaan mukaan palveluihin ja osallistuu verkostopalavereihin. Esimerkkiasiakas voi olla monia palvelukokonaisuuksia samanaikaisesti tarvitseva asiakas, esim. monivammainen henkilö tai muuttuneen työ- ja toimintakyvyn omaava asiakas.

Palveluneuvonta on palveluohjauksen nopeatempoisin ja ”vähiten intensiivisin” muoto. Toiminnassa ei yleensä fokusoida suhteeseen vaan vastauksien saamiseen asiakasta askarruttaviin kysymyksiin. Kohtaamisen laatuun ja asiakkaan kuulluksi tulemiseen on silti syytä kiinnittää huomiota. Työntekijä on tässä palveluohjauksen muodossa palveluiden asiantuntija. Työ voi tapahtua toimistosta käsin. Usein toiminta voi olla osa ohjaajan muuta asiakastyötä. Tärkeää on kuitenkin osata ja uskaltaa esittää sopivia kysymyksiä palvelutarpeiden esiin nostamiseksi, kun ohjaaja niitä keskustelussa havaitsee. Esimerkkiasiakas voi olla henkilö, joka etsii tarpeitaan vastaavaa palvelua tai palveluita, ja pystyy itsenäisesti jatkamaan neuvonnan turvin.

PALVELUOHJAUS JA HYVINVOINTIPALVELUJEN ASIAKKAAT

Leskelä et al toteavat vuonna 2013 Oululaisia sosiaali- ja terveyspalveluja käyttäviä asiakkaita koskevassa tutkimuksessaan, että palveluiden käyttö on voimakkaasti keskittynyttä. Noin 10 % asiakkaista kerryttää 80 % palveluiden kustannuksista. Nämä asiakkaat käyttävät noin 4–5 palvelukokonaisuutta. Loput 90 % asiakkaista kerryttää noin 20 % palvelukustannuksista ja nämä asiakkaat käyttävät vain noin yhtä palvelukokonaisuutta. Tämä palveluiden käytön voimakas keskittyminen on havaittu muitakin maanosia koskevissa tutkimuksissa (mm. Kapiainen et al 2010.). Leskelä et al toteavat, että näiden 90 % asiakkaiden kohdalla, jotka käyttävät vain noin yhtä palvelukokonaisuutta, palvelut vastaavatkin suurin piirtein asiakkaiden tarpeita.

Tutkimuksessaan Leskelä et al toteavat, että palveluiden suurkäyttäjät muodostuvat hyvin erilaisista asiakastyypeistä, kuten mielenterveysasiakkaista, muista pitkäaikaissairaista, lastensuojeluasiakkaista jne. Näiden asiakasryhmien lisäksi on varmasti olemassa myös palveluista syrjäytyneitä asiakkaita, niitä, jotka on määritelty palveluiden ulkopuolelle tai esimerkiksi palveluiden nivelvaiheissa pudonneita.

Leskelä et al kuvaavat palveluiden suurkuluttajien tarvitsevan koordinaattorin palveluiden sujuvoittamiseksi ja kustannusten säästämiseksi. Palveluohjauksessa koordinaation on tapahduttava asiakaslähtöisesti eikä se saisi jäädä tekniseksi toimenpiteeksi, jossa asiakas voi syrjäytyä tai passivoitua palveluiden kohdeasiakkaaksi. Palveluista syrjäytyneiden parissa palveluohjaus tarkoittaa intensiivisempää etsivää työtä, jota monialainen työryhmäpohjainen työ voi tehostaa. Myös muut asiakasryhmät voivat ajoittain tarvita palveluneuvontaa tarpeita vastaavan palvelun löytämisessä.

PERSONLIGT OMBUD EHEYTTÄÄ JÄRJESTELMÄN PUUTTEITA

Ruotsissa palveluohjausta tehdään Personligt ombud -termin alla. Ruotsissa palveluohjauksen tehtävän on ymmärretty olevan kahdenlainen. Ensinnäkin se on asiakkaan tukemista mahdollisimman itsenäisen elämän saavuttamiseksi. Toisaalta painotetaan systeemihäiriöihin eli palvelujärjestelmän puutteisiin vaikuttamista. (Socialstyrelsen 2010).

Ruotsalainen tutkija Ingvar Nilsson on kuvannut systeemihäiriöitä (nk. järjestelmän puutteita) jakamalla ne kolmeen kategoriaan, (1) kun palvelujärjestelmässä asiakasta on pystytty kohtaamaan tai kuulemaan vain heikosti, (2) kun haasteet liittyvät palveluntuottajien tai viranomaisten yhteistyöhön ja (3) yleisen lainsäädännön haasteisiin (Nilsson 2010; Socialstyrelsen 2010).

Systeemihäiriöt voivat näkyä esimerkiksi ilmiönä, jossa asiakas jää palvelujärjestelmien väliin löytämättä tai saamatta hänen tarvitsemiaan palveluja. Esimerkiksi jos psykiatria toteaa asiakkaan päihdepalvelua ensisijaisesti tarvitseväksi ja päihdepalvelu puolestaan mielenterveysasiakkaaksi, on asiakkaalla vaara joutua tilanteeseen, ettei hän saa tai löydä tarvitsemiaan palveluja. Hän voi jäädä myös ”ei kenenkään asiakkaaksi”. Tällaisissa tilanteissa palveluohjaajan tuki palvelujärjestelmän tuntevana mutta samaan aikaan asiakkaan rinnalla kulkijana korostuu.

Palveluohjaaja voi toiminnallaan selvittää asiakkaan apuna sopivia palveluja ja yhdistellä niitä järkevöittämään palvelujen käyttöä ja toimia verkoston koordinoijana. Tällöin palveluohjaaja sekä tukee asiakasta mahdollisimman itsenäiseen asioiden hoitamiseen, mutta myös eheyttää järjestelmän puutteista johtuvaa ”putoamisvaaraa”. (Socialstyrelsen 2010.)

Systeemihäiriöt tai järjestelmän puutteet voivat osaltaan johtua monimutkaiseksi rakentuneista palvelurakenteista. Usein kuulee käytettävän termiä ”pirstaleinen palvelurakenne”. Myös tiedonsiirron haasteet luovat osaltaan pohjaa riskille joutua ”järjestelmästä väliinputoajaksi”. Systeemihäiriöt voivat myös aiheuttaa päällekkäistä palvelujen käyttöä. On siis mahdollista, että joko asiakas käyttää päällekkäisesti useita palveluja niihin huonosti sitoutuen tai ei löydä tarvitsemiaan palveluita lainkaan.

Ruotsissa systeemihäiriöiden korjaamiseen on kiinnitetty erityistä huomiota. Alueelliset palveluohjaustoiminnan johtoryhmät ja sosiaalishallitus toimivat rakenteellisella tasolla häiriöiden kartoittamisen ja niiden poistamisen puolesta. (Socialstyrelsen 2010.) Ruotsinmallin palveluohjauksessa kysymys ei ole siitä mikä diagnoosi, sairaus tai ongelma asiakkaalla on, vaan siitä mitä oikeuksia ja tarpeita asiakkaalla kansalaisena on. Palveluohjauksessa ei pyritä asiakkaan hoitamiseen tai muuttamiseen. Jos palvelut ja asiakkaan tarpeet eivät kohtaa, pyritään palveluohjauksessa vaikuttamaan tarjottuihin palveluihin ja tukimuotoihin.

Ruotsissa palveluohjausta on pilotoitu kansallisen tason tuella laajasti ja pitkäjänteisesti saaden varsin hyviä tuloksia myös kustannustehokkuutta mitattaessa. (Socialstyrelsen 2008.) Palveluohjauksen muuttuessa kansallisella tasolla tunnetuksi toimintatavaksi, sen laatu sekä saatavuus tasa-arvoistuvat. Myös palveluohjauksen hahmottaminen vaikuttavana työmuotona tai toimintana helpottuvat. Palveluohjaus vaikuttaa olevan siis varsin kustannustehokas työmuoto sosiaali- ja terveysalalla. Palveluohjaus sopii käytettäväksi moniammatillisen tiimityön menetelmänä.

Niin Ruotsissa kuin meilläkin on varmasti esimerkkejä nuorista, jotka hyötyvät luotettavan palveluohjaajan tuesta etsiessään paikkaansa peruskoulun jälkeen, tai työikäisestä, jonka työkyvyttömyyden havainnollistamiseen sopivan jatkopalvelun saamiseksi, tarvitaan pitkäjänteisesti apuna toimivaa palveluohjaajaa.

SYSTEEMIMAAILMA JA ELÄMISMAAILMA

Palveluohjaajan yksi jalka on systeemimaailmassa ja toinen jalka elämissämaailmassa. Systeemimaailmalla tarkoitetaan tässä yhteydessä ammattilaisten ja hyvinvointi-instituutioiden tapaa toimia, elämissämaailmalla ihmisen arkea, tapaa toimia ja elää. Seuraava vertailu auttaa ehkä ymmärtämään, että systeemien logiikan lisäksi palveluohjaajien ja muiden ammattilaisten on ymmärrettävä ihmisten tapaa toimia omassa arjessaan. Hoidon ja arjen vastinparit ovat hyvin ymmärrettävissä. Jos ihminen sairastuu, usein ei vain sairauden akuutti hoito riitä. Tarvitaan pidempikestoista vaikuttamista ihmisen arkeen ja lähiympäristön huomioimista. Palveluohjaajan on osattava nähdä tilanne sekä asiakkaan elämissämaailman, että palvelujärjestelmän systeemimaailman kannalta.

SYSTEEMIMAAILMA	ELÄMISMAAILMA
Ammattilaisten areena	Ihmisen elämä
Hoito	Arki
Erikoistuminen	Kokonaisuus
Ongelman määrittäminen	Toivon ylläpitäminen
Koordinoidut palvelut	Tutut työntekijät
Palvelut	Sosiaaliset tukiverkostot
Palveluihin ohjaaminen	Arjen tuki
Palvelusuunnitelma	Askel kerrallaan
Matala kynnyks	Sohva, johon istua

PALVELUOHJAUKSEN PERIAATTEITA ARKITYÖSSÄ

Aito ja laadukas kohtaaminen toimii onnistuneen palveluohjaustyön kulmakivenä. Terminä aito kohtaaminen voi kuulostaa muoti-ilmiöltä, mutta todellisuudessa se on erittäin tehokas tapa saavuttaa tavoitteet asiakasprosessissa. Aidon kohtaamisen mahdollistaa se, että palveluohjaaja ei koe tarvetta asettua liian kauas asiakkaan elämissämaailmasta. Tämä vaatii rohkeutta ja uteliaisuutta nähdä ihmiset aidosti. Ilmiössä on kyse myös ammatillisesta vahvuudesta ja vuorovaikutusosaamisesta. Ehkä tällainen aito lähestyminen kumpuaa käsityksestä, jossa lähtökohtaisesti ihminen nähdään tasa-arvoisena ja hyvänä (tällä hetkellä tukea tarvitsevana) kumppanina, ei passiivisena hoidon kohteena. Palveluohjaajan on myös oltava valmis sietämään sitä, että asiakas voi nähdä asiat eri tavalla kuin mitä ammatillaiset toivoisivat. Avoin keskustelu näkemyksistä ja tavoitteista luo tunteen kuulluksi tulemisesta ja luo pohjaa ratkaisukeskeiselle työskentelylle.

Aito kohtaaminen vaatii myös aikaa, koska kahden ihmisen (palveluohjaajan ja asiakkaan) luottamuksen syntyminen vie erilaisissa tapauksissa eri verran aikaa. Aidon kohtaamisen haasteena on usein työntekijän ”kiireen tunne tai aito kiire”. Kiireen tunteen poissulkeminen asiakastilanteesta voi olla luontaista taitoa, ellei, olisi siitä työntekijän hyvä tehdä itselleen työtaito. Tietokoneen ja puhelimen äänetön-tilaan asettaminen on ensimmäinen käytännön teko, jolla kiireen tunnetta voi vähentää asiakaskohtaamisessa. Organisaation tuki ja tavoitteiden realistinen asettaminen tukee työntekijän mahdollisuutta kiireettömään kohtaamiseen, jolloin sen aitous mahdollistuu.

Aidossa kohtaamisessa palveluohjaaja kuuntelee avoimin mielin asiakkaan ajatuksia ja antaa mahdollisuuden toimia **oman elämänsä ja prosessinsa asiantuntijana**. Palveluohjaaja näkee tavoitteiden ja prosessin lopputuleman, mutta valmiiden ratkaisukaavojen sijaan hän houkuttelee asiakkaan itse ratkaisemaan ongelmia. Kaikesta ei tarvitse olla samaa mieltä, kunhan löydetään yhteinen sävel tavoitteiden toteuttamiseksi. Palveluohjaajan tehtävänä on tarjota ongelmanratkaisuun sopivia työkaluja ja palveluja, kun näkee sen oikea-aikaiseksi. Motivoivien ja oikeanlaisten kysymysten esittäminen aktivoi asiakasta pohtimaan omaa tilannettaan osallisena – ei hoidon kohteena.

Tavoitteiden asettamisesta ja saavuttamisesta pitää pystyä puhumaan avoimesti ja arvioida rehellisesti missä kohtaa prosessia ollaan menossa. On uskallettava luottaa asiakkaaseen ja antaa hänelle tilaa toimia. Tämä ei tarkoita sitä, etteikö työntekijä kannustaisi ja tarvittaessa puski asiakasta prosessissa eteenpäin. Keskiössä ovatkin motivoivat sanavalinnat, joilla asiakkaan omaa osallisuutta tuetaan.

“Keskiössä ovat motivoivat sanavalinnat, joilla asiakkaan omaa osallisuutta tuetaan.”

Aidolla kohtaamisella päästään loistaviin lopputuloksiin, vaikka prosessin käynnistymisvaihe voi viedä enemmän aikaa kuin ylhäältäpäin tai ulkopuolelta ohjatun prosessin käynnistyminen (joka harmittavan usein johtaa huonoon sitoutumiseen ja palveluprosessin keskeytymiseen).

Luottamuksen syntymiseen vaikuttaa usein se, tunteeo ihminen olonsa turvalliseksi ja arvostetuksi vuorovaikutustilanteessa toisen kanssa. Palveluohjausta toteuttavan työntekijän ”velvollisuus” on luoda tunnelma, jossa asiakas tuntee olonsa arvostetuksi ja hän tulee kuulluksi. Helpommin sanottu kuin tehty? Arvostusta ja toisen kunnioittamista, kun ei voi esittää! Palveluohjaajan tulisi pystyä näkemään asiakkaan tilanne sekä systeemimaailman, että elämismaailman näkökulmasta, ja osoittamaan se asiakkaalle. Ymmärrys tai halu kuulla on yksi lähtökohta luottamuksen syntymiselle.

Palveluohjausta toteuttavan työntekijän **ratkaisukeskeinen työote** tai ratkaisuja hakeva toimintatapa on yksi peruseriaate onnistuneessa palveluohjaustyössä. Toimintarajoitteisiin katsovalla lähestymisellä hidastetaan usein luottamuksen syntymistä ja aitoa kohtaamista, koska se voi jättää asiakkaalle tunteen, että häntä tai hänen toimintamallejansa on arvosteltu tai häntä on syyllistetty. Häpeä ja syyllisyys ovat heikko pohja tavoitteelliselle työskentelylle.

Myös palveluiden tarjoamisen tai palveluohjauksen aloittamisen **oikea-aikaisuudella** on merkitystä. Asiakkaalle tarjotut palvelut purevat usein vain silloin, kun niihin sitoutumiseksi on asiakkaan näkökulmasta oikea aika. Oikea-aikaisuutta voivat määrittää jaksaminen, näköalattomuus, prosessin tai tavoitteen merkityksen jääminen epäselväksi (mitä minä hyödyn tästä?) Intensiivinen palveluohjaus, palveluohjauksellinen työote tai palveluneuvonta sopivat käytettäväksi työmuotona erittäin usealle työntekijälle arjessa.

Palveluohjauksen peruseriaatteita voidaan nähdä olevan:

- Aito ja laadukas kohtaaminen
- Asiakkaan osallisuus
- Luottamus
- Ratkaisukeskeinen työote tai ratkaisuja hakeva toimintatapa
- Palvelujen tai palveluohjauksen oikea-aikaisuus

Aidossa kohtauksissa tärkeitä kysymyksiä voivat olla esimerkiksi:

- Miten sinä näet oman tilanteesi?
- Mitä sinä tässä tilanteessa toivot, haluat tai tarvitset omasta mielestäsi?
- Miten sinä lähtisit tätä asiaa edistämään tai hoitamaan?
- Milloin on oikea aika ja paljonko sinulla on voimavaroja käytettävissä?
- Miten me sinun mielestäsi onnistuttiin?

KIRJALLISUUS

Juntunen, Miia. Palveluohjaus hyvinvointia ... Savonia-ammattikorkeakoulu. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto 2020

<https://miiajblog.blogspot.com/>

Kapiainen et al. Pääkaupunkiseudun erittäin kalliit potilaat. 3/2010. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2010. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80171/8645f919-c88b-4272-af87-b8fe7cd59152.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Leskelä et al. Paljon sosiaali- ja terveystalvaeluja ... Lääkärilehti 48/2013

<https://docplayer.fi/3294713-Paljon-sosiaali-ja-terveyspalveluja-kayttavat-asukkaat-oulussa.html>

Nilsson, Ingvar. Personliga ombud – ledningsgruppens ... Socialstyrelsen 2010

<https://www.kristianstad.se/contentassets/83f50e5e935f44d0848c2d4764173df4/personliga-ombud---ledningsgruppens-spejare-i-valfardssystemet.pdf>

Socialstyrelsen 2008. A New Profession is Born ...

<http://www.personligtombud.se/publikationer/pdf/A%20New%20Profession%20is%20Born.pdf>

Socialstyrelsen 2010. Personliga ombud – ledningsgruppens ...

<https://www.kristianstad.se/contentassets/83f50e5e935f44d0848c2d4764173df4/personliga-ombud---ledningsgruppens-spejare-i-valfardssystemet.pdf>

Suomen PalveluohjausyhdistyS SPO ry. www.palveluohjaus.fi

Suominen, Sauli ja Tuominen, Merja. PALVELUOHJAUS: Portti itsenäis ... 2007.