

PALVELUOHJAUS

HYVINVOINTIPALVELUJEN KOKONAISUUDESSA

Keski-Uudenmaan Sote
Hyvinkää 28.5.2019

Aulikki Kananoja
ylisosiaalineuvos

ESITYKSEN SISÄLTÖ JA JÄSENNYS

- ***Hyvinvointipalvelujen kokonaisuus***
- ***Neuvonnan, ohjauksen ja palveluohjauksen käsitteistä***
- ***Neuvonnan ja ohjauksen lakipohjasta***
- ***Neuvonnan ja ohjauksen erilaisia muotoja ja sisältöjä***
- ***Palveluohjauksen jäsentämistä ja määrittelyä***
- ***Palveluohjauksen paikka ja rooli hyvinvointipalvelujen kokonaisuudessa***
- ***Hyvinvointipalvelujen tuleva suunta – järjestelmä- vai ihmislähtöinen ?***
- ***Palveluohjauksen kehittämisen kysymyksiä***
- ***Mitä seuraavaksi?***

HYVINVOINTIPALVELUJEN KOKONAISUUS

- ***Hyvinvointipalvelut voidaan ymmärtää suppeammin tai laajemmin***
- ***Suppea tulkinta kattaa lähinnä sosiaali- ja terveyspalvelut***
- ***Laajemman tulkinnan mukaan myös asumiseen, koulutukseen, nuorisotyöhön, työllistymiseen sekä liikuntaan ja kulttuuriin liittyvät palvelut voidaan katsoa hyvinvointipalveluiksi***
- ***Tässä esityksessä tarkastellaan pääosin sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaisuutta***

KÄSITTEISTÄ

- **Neuvonta ja ohjaus ovat paljon käytettyjä käsitteitä hyvinvointipalvelujen alueella**
- **Neuvonta ja ohjaus esiintyvät nykyisessä sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä monissa kohdissa**
- **Palveluohjaus käsitteenä hakee vielä paikkaansa hyvinvointipalvelujen virallisessa sanastossa**
- **On myös lähikäsitteitä, kuten sosiaaliohjaus, kuntoutusohjaus, vastuuhenkilö (esim. vanhuspalveluissa)**

NEUVONNAN JA OHJAUKSEN LAKIPOHJASTA (1)

- **Neuvonta ja ohjaus sisältyi vuoden 1982 sosiaalihuoltolaissa kunnan tehtäviin; kunnan on huolehdittava ” ohjauksen ja neuvonnan järjestämisestä sosiaalihuollon ja muun sosiaaliturvan etuuksista ja niiden hyväksikäyttämistä” (13 §)**
- **Edellä oleva voidaan ymmärtää lähinnä informaation antamiseksi**
- **Sosiaalityön määritelmässä todetaan, että ”sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja ...”**
- **Edellisten perusteella voidaan neuvontaa ja ohjausta jäsentää esimerkiksi seuraavasti:**
 - **Neuvonta ja ohjaus organisaation yleisenä informaatiotehtävänä**
 - **Neuvonta ja ohjaus informaatiota laajempana, omana ammatillisena tehtävänä, esim. sosiaaliohjauksen nimikkeellä**
 - **Neuvonta ja ohjaus yhtenä ammatillisena työn – esimerkiksi sosiaalityön – elementtinä**

NEUVONNAN JA OHJAUKSEN LAKIPOHJASTA (2)

- ***Nykyisessä sosiaalihuoltolaissa neuvonta ja ohjaus on määritelty osaksi hyvinvoinnin edistämistä, ei sosiaalipalveluksi:***
- ***”Kunnan asukkaiden saatavissa on oltava sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten, nuorten ja erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden neuvontaan ja ohjaukseen.” (6§)***
- ***Sosiaalipalveluja koskevassa luvussa määritellään sosiaaliohjaus:***
- ***”Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä” (16 §)***

NEUVONNAN JA OHJAUKSEN LAKIPOHJASTA (3)

- **Sosiaalityö määritellään sosiaalihuoltolaissa seuraavasti:**
- **”Sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen (palvelukokonaisuuden) toteutumista ja vaikuttavuutta.” (15 §)**
- **Sosiaalisen kuntoutuksen yhteydessä (17 §) esiintyy käsite kuntoutusneuvonta ja -ohjaus.**
- **Kuntoutusneuvonnan ja -ohjauksen käsitettä ja sisältöä on käsitelty kuntoutusjärjestelmiä uudistettaessa (1960-luvulta alkaen) mm. ammatillisen kuntoutuksen keskeisenä funktiona**
- **Sosiaalisen kuntoutuksen käsite on vielä hakemassa yhteistä ymmärrystä sen sisällöstä ja tehtäväalueesta**

NEUVONTA JA OHJAUS SOTE- EHDOTUKSESSA

- ***Aikaisemmin käsittelyssä olleen sote-lakiesityksen mukaan perustason sosiaali- ja terveystieteiden keskuksessa ei ole lainkaan sosiaalipalveluja, vain hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen liittyvää neuvontaa ja ohjausta***
- ***Tässä vaiheessa ei tiedetä, minkälainen tulee olemaan uuden hallituksen sote-lakiesitys esimerkiksi neuvonnan ja ohjauksen suhteen***

NEUVONNAN JA OHJAUKSEN ERI MUOTOJA

- ***Eräissä kunnissa neuvontaa ja ohjausta on jäsennetty intensiivisyydeltään eri asteiseksi esimerkiksi seuraavalla tavalla:***
 - ***Yleinen sosiaalihuolto ja sosiaalipalveluja koskeva informaatio, joka on saatavissa kaikille kansalaisille***
 - ***Yksilöllinen neuvonta ja ohjaus, joka ei kuitenkaan edellytä asiakkuutta***
 - ***Yksilöllinen neuvonta ja ohjaus, johon liittyy asiakkuus ja johon voi sisältyä myös palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelma voi sisältää neuvontaa ja ohjausta ja vastuuhenkilön nimeämisen asiakkaalle***

KOKEMUKSIA KUNTOUTUSNEUVONNASTA – PALVELUOHJAUKSEN YKSI VARIATIO

- ***Tausta: toimin kuntouttamisneuvojana Vakuutusalan Kuntouttamiskeskuksessa 1965 – 1982 (välillä toimivapautta noin kolme vuotta)***
- ***Kuntouttamisneuvoja oli asiakkaan kuntoutumisprosessin keskeinen vastuuhenkilö: perehtyi asiakkaan tilanteeseen ennen ja jälkeen vammautumisen, arvioi mm. lääketieteen ja muiden asiantuntijoiden konsultaatioita hyödyntäen kuntoutuksen tarvetta, ohjasi tarvittaviin tutkimuksiin, tuki asiakasta esim. ammatilliseen kuntoutukseen hakeutumisessa ja sen toteutumisessa ja seurasi kuntoutusprosessia yksilöllisen tarpeen mukaan.***
- ***Hoiti laajasti yhteyksiä asiakkaan entiseen työnantajaan, kuntoutuksen maksajaan eli vakuutusyhtiöön, koulutus- ja työvoimaviranomaisiin sekä kuntoutus- ja muihin yhteistyötahoihin – vahva yksilöllisesti räätälöity koordinaatio- ja tukitehtävä; työ suurelta osin ”etättyötä” koska toimisto Hgissä ja asiakkaat koko maasta***
- ***Arvioi asiakkaan kanssa kuntoutuksen tuloksen ja arvioi edellytykset päättää kuntoutusprosessi.***
- ***Olennaista prosessimainen työote, sama ammattilainen tukena alusta loppuun. Toteutetun kuntoutuksen vaikutusten arviointi.***

PALVELUOHJAUKSEN JÄSENNYSTÄ JA MÄÄRITTELYÄ

- **Neuvonnan ja ohjauksen kokonaisuus kaipaava sen sisällön nykyistä tarkempaa analyysiä ja määrittelyä**
- **Palveluohjauksen hyödyllinen jäsentely esimerkiksi:**
 - **”varsinainen” palveluohjaus**
 - **palveluohjaus työorientaationa ja**
 - **palveluohjaus konsultoivana toimintana (Sauli Suominen)**
- **Palveluohjauksen muodot ja rooli suhteessa muihin neuvonnan ja ohjauksen variaatioihin voidaan tällöin kuvata jo toteutuvan ja hyvin toimivan kokemuksen perusteella; uuden käsitteen sisällön yhtenäinen ymmärtäminen edellyttää oman prosessinsa**
- **Tulevaisuuden kannalta on tärkeää, miten kansalaiset, eri alojen ammattilaiset, hyvinvointipalvelujen johtajat ja päätöksentekijät ymmärtävät palveluohjauksen sisällön ja sen erot sosiaaliohjaukseen, sosiaalityöhön taikka yleiseen neuvontaan ja ohjaukseen**

PALVELUOHJAUKSEN PAIKKA JA ROOLI HYVINVOINTIPALVELUJEN KOKONAISUUDESSA (1)

- ***Palveluohjauksen paikkaan ja rooliin liittyy monia kysymyksiä:***
 - ***Ketkä tarvitsevat yksilöllistä palveluohjausta ja onko mahdollista nimetä joitakin ryhmiä, joiden palvelun saanti tai palvelun käyttö usein edellyttää palveluohjausta ?***
 - ***Mihin palveluihin yleistä neuvontaa ja ohjausta spesifimpää palveluohjausta tulisi liittää?
Hyvinvointipalveluihin suppeassa vai laajassa merkityksessä?***
 - ***Tulisiko ”virallisten” hyvinvointipalvelujen sisälle tai rinnalle luoda matalan kynnyksen palveluverkko, josta tarvittaessa myös virallinen palvelujärjestelmä saisi palveluohjauksen kaltaista kumppanuutta?***

PALVELUOHJAUKSEN PAIKKA JA ROOLI HYVINVOINTIPALVELUJEN KOKONAISUUDESSA (2)

- ***Tulevaisuuden kannalta olennaista on pohtia, halutaanko palveluohjaukselle ”virallinen status” hyvinvointipalvelujen kokonaisuudessa***
- ***Virallinen status tuo yleensä mukanaan toiminnan määrittelyä, joka voi merkitä toimintamuotojen standardisointumista ja pätevyysvaatimuksia, mutta antaa vakautta toiminnan jatkuvuudelle***
- ***Onko esimerkiksi sosiaalihuoltolain sosiaaliohjausta tai sosiaalityötä koskevissa määrittelyissä jo tilaa myös palveluohjaukselle?***
- ***Voidaanko sovittaa yhteen viranomaistoiminnan lakikehys ja edellä mainittu ”varsinainen palveluohjaus”, joka räätälöidysti asiakaslähtöistä eikä sisällä viranomaistehtäviä?***

POHDINTAA TULEVASTA SUUNNASTA

- ***Mikä on tavoiteltava tulevaisuuden suunta?:***
 - ***Osa lakisääteistä palvelujärjestelmää joko hyvinvointipalvelujen matalan kynnyksen toimintana tai osana yleistä ohjausta ja neuvontaa, sosiaaliohjausta tai vain toiminnan orientaationa tai yhtenä elementtinä?***
 - ***Vai vapaaehtoisten järjestöjen toteuttamaa toimintaa?***
 - ***Voiko olla molempia? Työorientaationa lakisääteisessä palvelujärjestelmässä ja monimuotoisena ja joustavasti muuntuvana kolmannen sektorin toiminnassa?***
 - ***Entä muita vaihtoehtoja?***

HYVINVOINTIPALVELUJEN TULEVA SUUNTA JA PALVELUOHJAUS (1)

- ***Palveluohjaukseen ja sen tarpeeseen vaikuttaa myös hyvinvointipalvelujen tuleva suunta.***
- ***Nykyinen kokonaisuus rakentuu ja jäsenyy yhteiskunnan toimintajärjestelmien, ammatillisten reviirien, lainsäädännön ja muiden järjestelmälähtöisten tekijöiden perusteella (sosiaali-, terveys-, opetus-, työ-, talous-, kulttuuri- , asuminen -)***
- ***Keskivertoväestön ja koulutettujen ihmisten kohdalla tämä toimii kohtuullisesti – vaikei aina – koska heillä on riittävästi tiedollista pääomaa***
- ***Jos ihmisen elämäntilanne on monin tavoin kuormittunut taikka hänen edellytyksenä tuntea tai käyttää sektoroitunutta auttamisjärjestelmää ovat heikot, hän tarvitsee tukihenkilön***
- ***Mitä eriytyneemmäksi hyvinvointipalvelujen kokonaisuus muodostuu, mitä enemmän käyttöön tulee seteleitä ja henkilökohtaista budjetointia, sitä suurempi on ohjaavan tuen – esimerkiksi palveluohjauksen - tarve***

HYVINVOINTIPALVELUJEN TULEVA SUUNTA JA PALVELUOHJAUS (2)

- ***Jos hyvinvointipalvelujen tuleva suunta on ihmislähtöinen, sen lähestymistapa auttamiseen on ”ihminen elämäntilanteessa”; ihmisen elämää ei tarkastella ensi sijassa palvelujärjestelmän, lainsäädännön taikka ammatillisten reiviirien kautta ja niiden käsittein – järjestelmät ymmärretään ihmisen elämäntilanteesta määräytyvän auttamisen välineiksi***
- ***Olettamukseni on, että etenkin erillisen koordinoivan tuen tarve on vähäisempi, jos koko systeemi on rakentunut vahvan keskinäisen yhteistyön pohjalle?***
- ***Olisiko palveluohjauksella tällöin paitsi tukeva, myös vahvasti yhteistyötä konsultoiva rooli?***

HYVINVOINTIPALVELUJEN TULEVA SUUNTA JA PALVELUOHJAUS (2)

- ***Jos hyvinvointipalvelujen tuleva suunta on ihmislähtöinen, sen lähestymistapa auttamiseen on ” ihminen elämäntilanteessa”; ihmisen elämää ei tarkastella ensi sijassa palvelujärjestelmän, lainsäädännön taikka ammatillisten reviirien kautta ja niiden käsittein, vaan elämäntilanteesta ja ihmisen kokemuksesta nousevin käsittein – järjestelmät toimenpiteineen ymmärretään ihmisen elämäntilanteesta määräytyvän auttamisen välineiksi***
- ***Olettamukseni on, että etenkin erillisen koordinoivan tuen tarve on vähäisempi, jos koko systeemi on rakentunut vahvan keskinäisen yhteistyön pohjalle?***
- ***Olisiko palveluohjauksella tällöin paitsi tukeva, myös vahvasti yhteistyötä konsultoiva rooli?***

PALVELUOHJAUKSEN KEHITTÄMISEN KYSYMYKSIÄ

- ***Jos palveluohjausta tähänastisen kokemuksen pohjalla halutaan vahvistaa omana neuvonnan ja ohjauksen muotonaan, tarvitaan***
 - ***Käsitteen toiminnallisen sisällön avaamista ja yhteäisen ymmärryksen aikaan saamista sen erityispiirteistä suhteessa esimerkiksi yleiseen neuvontaan ja ohjaukseen tai muihin lähikäsitteisiin; (vrt. perheasioiden sovittelu -käsitteen sisällön työstäminen kirjavista käytännöistä yhteiseksi ymmärrykseksi: Haavisto & Bergman-Pyykkönen & Karvinen-Niinikoski: Käsitteenmuodostus käytäntöjen kehittämisessä. Teoksessa Satka & Julkunen & Kääriäinen & Poikela & Yliruka & Muurinen (toim.) 2016: Käytäntötutkimuksen taito. Heikki Waris -instituutti & Mathilda Wrede -institutet)***
 - ***Palveluohjauksen asemasta, toteuttavista organisaatioista ja rahoituskanavista sopimista***
 - ***Määrittelyä ja sopimista sen suhteesta viranomaisorganisaatioihin (kansallisesti ja maakunnallisesti)***

MITÄ SEURAAVAKSI?

- **Sote-prosessin uudelleen käynnistyessä – mikäli sote sisältyy tulevaan hallitus-ohjelmaan nyt sovitulla tavalla – kysymys perustason sote-keskuksista ja niiden toiminnan sisällöstä tulee uudelleen ajankohtaiseksi**
- **Palveluohjaus liittyy luontevasti perustason hyvinvointipalveluihin – missä muodossa se näkyy lainsäädännössä – vai pitäisikö näkyä lainkaan?**
- **Miten palveluohjauksen tulisi toteutua erikoistason palveluja käyttävien ihmisten tukena? Entä muissa kuin sosiaali- ja terveystalveissa, esim. työvoimapalveluissa, nuorten palveluissa, joissa ohjaamot keskeisiä**

KIITOS

- ***HYVÄÄ KESÄÄ***