

Palveluohjaus

Ikääntyvien osallisuuden edistäminen

Jonna Luhtaniemi

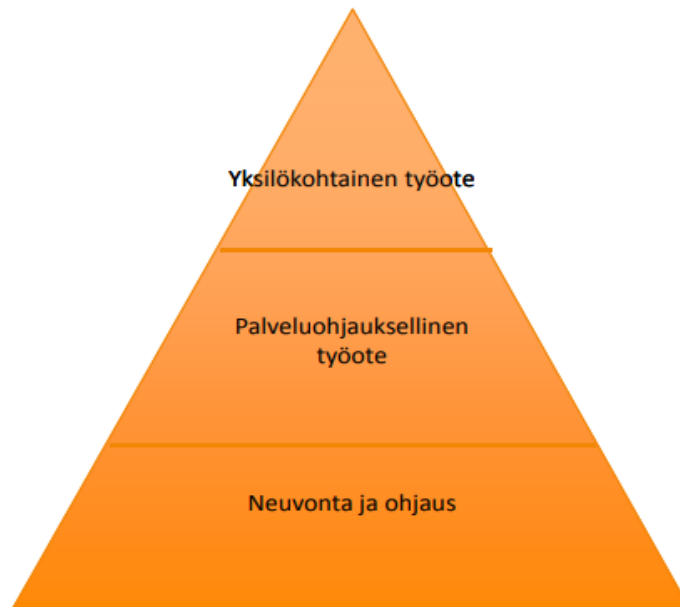
***"Kun asiakas ottaa yhden askeleen eteenpäin,
palveluohjaaja ottaa kaksi askelta taaksepäin."
- Merja Tuominen, palveluohjaaja***

Mitä on palveluohjaus?

- ▶ Asiakas- ja palveluohjaus voidaan nähdä rinnasteisina käsitteinä.
- ▶ Palveluohjaus on asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava työtapa → tavoitteena on asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen, palvelujen ”kokoaminen” asiakkaan tueksi.
- ▶ Palveluohjaus voi sisältää:
 - ▶ neuvontaa ja ohjausta, arviointia, palvelujen koordinoitua, palveluihin liittyvää päätöksentekoa, moniammatillista asiakassuunnitelman tekoa sekä palveluiden toteutumiseen liittyvää seuranta, asiakkaan osallistamista ja valintojen mahdollistamista.
 - ▶ Asiakkaan elämäntilanne tulee kartoittaa ja hahmottaa kokonaisvaltaisesti ja laaja-alaisesti; fyysinen, psyykinen, sosiaalinen, hengellinen ja taloudellinen osa-alue huomioiden (kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin näkökulma).
 - ▶ Asiakkaan tarvitsema apu/palvelu voi olla tilapäistä, toistuvaa tai pitkäaikaista.

- ▶ Palveluohjauksella vastataan siis yksilöllisiin ja monitahoisiin hoidon tarpeisiin itsehoitoa tukien, ennaltaehkäisten, riskejä tunnistaen, terveyttä edistäen, valinnanvapautta tukien ja voimavarat huomioiden.
- ▶ Tärkeää on huomioida läheiset → palveluohjauksen avulla omaisille/läheisille tulee antaa riittävästi selkokieleistä ohjausta ja neuvontaa.
 - ▶ Tuki rakentuu asiakkaan, hänen sosiaalisen verkostonsa, palveluohjaajan ja muiden palvelutuottajien yhdistettyjen voimavarojen varaan.
- ▶ Palvelutarpeen arvioinnin ja palveluohjauksen lainsäädännölliset perusteet löytyvät sosiaalihuoltolaista (1301/2014) ja vanhuspalvelulaista (980/2012).
 - ▶ Ei-kiireellisissä tilanteissa palvelutarpeen arviointi tehdään 75 vuotta täyttäneille seitsemän arkipäivän kuluessa. Alle 75-vuotiaiden palvelutarpeen arviointikäynti tehdään ilman aiheetonta viivästystä, mutta sen tekemiselle ei ole laissa asetettua aikarajaa.

Palveluohjaus asiakastyön menetelmänä



Lähde:

http://www.sosiaalikollega.fi/hankkeet/ikaihminen_toimijana/tiedotuksia/asiakasohjausprosessi_jkl_170414.pdf

▶ **Neuvonta ja ohjaus:**

- ▶ Jokaisen sosiaalihuollossa työskentelevän työhön kuuluu neuvontaa ja ohjausta myös niiden asiakkaiden kohdalla, joiden tuen tarpeet ovat vähäiset.
- ▶ Ohjaus voi sisältää asiakkaan kuuntelemista, keskustelemista tukemista ja kannustamista.

▶ **Palveluohjauksellinen työote**

- ▶ Jos neuvontatasoinen palveluohjaus on riittämätön, nimetty henkilö järjestää asiakkaalle tulevat palvelut palvelutarpeen arviointiin perustuen.
- ▶ Asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen, palveluohjauksen tarpeen tunnistaminen sekä tiedon antaminen olemassa olevista palveluista.

▶ **Yksilökohtainen työote**

- ▶ Perustehtävänä asiakastyön koordinointi ja neuvonta.
- ▶ Asiakas tarvitsee monipuolista tukea ja rinnallakulkijaa.
- ▶ Palveluohjauksella pyritään yksilölliseen asioiden käsittelyyn niin, jotta asiakastyö jatkuu prosessina, asiakkaan taustat huomioiden.

Palveluohjausmallit

- ▶ **Yleinen palveluohjaus**, jossa selvitetään asiakkaan avuntarve, ohjataan hänet oikeiden palveluiden piiriin, pidetään yhteyttä palvelujen tuottajiin sekä tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma
- ▶ **Voimavarakeskeinen palveluohjaus**, jossa asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ja omien tavoitteiden toteutumista korostetaan, tuetaan ja neuvotaan
- ▶ **Intensiivinen palveluohjaus**, kun asiakkaan tilanne on haasteellinen ja asiakasta tuetaan, motivoidaan sekä sovitetaan yhteen erilaisia palveluita

Esimerkki palveluohjauksen prosessista



Mukaillen Pietiläinen & Seppälä

Palveluohjauksessa korostuu

- ▶ Kunnioitus, hyvä kohtaaminen, itsemääräämisoikeus
- ▶ Luottamuksellisuus
- ▶ Yksilöllisyys
- ▶ Vastavuoroisuus, osallisuus
- ▶ Voimavaralähtöisyys, ratkaisukeskeisyys
- ▶ Jatkuvuus, joustavuus
- ▶ Ennaltaehkäisevä näkökulma
- ▶ Matala kynnyks yhteysdenottoon, asioinnin helppous
- ▶ ”Ei käsikirjoitusta”

Asiakas on oman elämänsä paras asiantuntija!

Huomioitavaa

- ▶ Palveluohjauksen tarve: oikea-aikaisuus -mistä asiakas hyötyy oikeasti?
- ▶ Paljon palveluja käyttävät (ns. kultakorttiasiakkaat) - voidaanko palveluohjauksella puuttua näihin myönteisessä mielessä?
- ▶ Pirstaleinen palvelujärjestelmä haastaa
- ▶ Muistettava yksityiset ja kolmannen sektorin toimijat
- ▶ ”Yhden luukun”-periaate
 - ▶ Hallituksen kärkihanke (Asiakas- ja palveluohjaus keskiöön) vuonna 2017-2019
 - ▶ Uusi suosituskokonaisuus neuvonnan, palveluohjauksen ja palvelujen seurannan välineeksi → keskeistä ns. yhden luukun periaate eli asiakkaan ei tarvitse tietää, mitä ja mistä palvelua haetaan vaan yksi yhteydenotto riittää; asiakkaan tilanne selvitetään ja asiakas ohjataan tarpeen mukaisen avun piiriin.
 - ▶ Kymenlaaksossa kehitettiin IkäOpastin-hankkeessa Kymenlaaksonopastin.fi-verkkosivut, jonne on kerätty kattava tietopankki mm. palveluista, eduista, hyvinvoinnista ja terveydestä. Kehitettiin myös asiakasohjauksen toimintamalli Kymsotelle.
 - ▶ Ikäopastimen www-sivut: <https://www.kymenlaaksonopastin.fi/>

Kenestä palveluohjaaja?

- ▶ Edellyttää
 - ▶ vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon peruskoulutusta
 - ▶ kokemusta siitä asiakasryhmästä, jonka palveluohjaajana toimitaan
 - ▶ Työnantajat määrittelevät tarkemmin koulutusvaatimukset

Esimerkki keskitetyn alueellisen asiakas- / palveluohjauksen toimintamallin kehittämisestä SataSote:ssa

