

Paljon tukea tarvitsevat – Paljon palveluita käyttävät -hanke

Saamelaisosuus 1.9.2016 – 28.4.2017

Kehittäjätyöntekijä Kristiina Magga



Sisällys

1. JOHDANTO	3
2. HANKKEEN TAVOITTEET	3
3. SAAMENKIELEN JA KULTTUURISTEN ERITYISPIIRTEIDEN HUOMIOIMINEN.....	3
4. HANKKEEN ETENEMINEN	4
5. SAAMELAINEN PALVELUOHJAUSPOLKU	4

LIITTEET

1. JOHDANTO

Paljon tukea tarvitsevat - Paljon palveluita käyttävät -hankkeen eri osioissa luodaan, kehitetään ja otetaan käyttöön asiakaslähtöisiä sosiaali- ja terveystalvueluita, työtapoja ja toimintamalleja paljon tukea tarvitseville ja paljon palveluita käyttäville asiakkaille. Kehittämistyötä tehdään Kainuussa, Keski-Pohjanmaalla, Lapissa ja Länsi-Pohjassa seudullisesti/pilottikunnissa. Kaikkiin kuntapilotteihin liittyy kehittäjäasiakastoiminta. Lapissa hankkeen hallinnoijana toimii Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymä ja toteuttajana Pohjois- Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Saamelaisosio

Saamelaisosiossa kehitetään asiakasosallisuutta ja asiakkaan kohtaamista tukevia toimenpiteitä, kuten tuen tarpeen tunnistamista. Tavoitteena on edistää saamelaista palveluohjauksen toimintamallia paljon tukea tarvitseville henkilöille. Hankkeen kehittämistyötä tehdään pilottikunnissa Rovaniemellä ja Sodankylässä sekä saamelaisalueella Enontekiöllä ja Utsjoella. Muilla Lapin kunnilla on mahdollisuus osallistua kehittämiskeskusteeseen ja hyödyntää kehitettyjä työkalumalleja. Hankkeen aikana on kokeiltu sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistä asiakassuunnitelmaa. Suunnitelmatyössä saadun tiedon pohjalta on muotoiltu saamelaista palveluohjauspolkua.

2. HANKKEEN TAVOITTEET

Hankkeen tavoitteena on saamelaisten sosiaali- ja terveystalvueluiden saatavuuden parantaminen, sisällöllinen ja laadullinen kehittäminen sekä näihin liittyviin tutkimus- ja koulutustarpeisiin vastaaminen. Yhtenä osatavoitteena on myös saamenkulttuurin huomioonottavan palveluohjausmallin luonnosteleminen tulevaa sote-uudistusta ajatellen. Hankkeen tulosten odotetaan palvelevan kaikkia saamelaisalueen kuntia (Enontekiö, Utsjoki, Inari ja Sodankylä).

3. SAAMENKIELEN JA KULTTUURISTEN ERITYISPIIRTEIDEN HUOMIOIMINEN

Magga ja Niittyvuopio toteavat, että saamenkieliset ja kulttuuriset erityispiirteet huomioon ottavat hyvinvointipalvelut ovat saamelaisten ja saamelaisyhteisöjen hyvinvoinnin perusta. Saamelaisten palveluissa omakielisyys ja kulttuurin ymmärrys korostuvat erityisesti sosiaali- ja terveystalvueluissa, joissa käsiteltävät asiat ovat hyvin henkilökohtaisia ja vaikeasti kommunikoitavia. Sosiaalisissa ja terveydellisissä ongelmissa korostuu myös yksilön tarve tulla ymmärretyksi oman kulttuurin jäsenenä. Omakielisillä hyvinvointipalveluilla on suuri rooli saamen kielen ja kulttuurin säilymiselle sekä elinvoimaisuudelle. (Magga & Niittyvuopio 2010.)

On tärkeää huomioida, että saamelaisyhteisöt ovat kokeneet monia muutoksia, joilla on ollut vaikutusta ihmisten kielitaitoon ja kulttuuriymmärrykseen. Esimerkiksi asuntolassa asuminen on vaikuttanut ihmisten saamenkielen taitoon, koska aikoinaan asuntoloissa ja kouluissa ei ole saanut puhua sanaakaan saamea, ja monet menettivät aktiivisen kielitaidon, vaikka kulttuurin tuntemus on voinut säilyäkin.

Saamelaisia sosiaali- ja terveyspalveluja kehitettäessä on tärkeää, että asiakkaan oikeudet toteutuvat. Kieleen ja kulttuuriin liittyvät tarpeet on tärkeä osata lukea ja tehdä näkyviksi. Tärkeää on huomioida myös saamelainen elämäntapa; miten pystyy elinkeinossa elämään oman elämäntapansa mukaisesti, jotta ei tarvitsisi luopua omista asioista.

4. HANKKEEN ETENEMINEN

Työskentelyn tueksi hankkeen saamelaisosiolle perustettiin tukitiimi, joka koostui saamelaisalueen kuntien ja kuntayhtymän, Posken sekä Saamelaiskäräjien työntekijöistä. Tukitiimi kokoontui Skype-yhteydellä neljä kertaa. Käytännössä hanketyöntekijän tukena toimivat tukitiimin Enontekiön työntekijät, koska työntekijän sijoituspaikka oli Enontekiö.

Paljon tukea tarvitsevat - paljon palveluita käyttävät -hankkeen saamelaisosiossa käytiin alkuvaiheessa tutustumassa Norjan puolella Karasjoella jo toimiviin palveluihin ja suunnitteilla olevan hyvinvointikeskuksen palveluihin. Tutustumismatkan tavoitteena oli tutustua Norjan saamelaisiin hyvinvointipalveluihin, joita myös Suomen saamelaisasiakkaat voisivat hyödyntää.

Hankkeessa oli mukana kehittäjäasiakkaita kahdesta pilottikunnasta. Enontekiöltä oli mukana kaksi kehittäjäasiakasta ja Utsjoelta yksi kehittäjäasiakas. Kehittäjäasiakkaiden palvelupolkukokemusten pohjalta koottiin kokonaiskuva olemassa olevista hyvinvointipalveluista ja kehitettävistä palveluista sekä puuttuvista palveluista.

Kehittäjäasiakkaita tavattiin yhdessä sosiaalityöntekijän ja terveydenhoitajan kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmat tehtiin kulttuuritausta huomioiden ja saamenkielellä hankkeessa kehitetyn yhteisen asiakassuunnitelmalomakkeen avulla. Hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisvaiheessa todettiin, että lomake ei tuo esiin saamelaisasiakkaiden erityistarpeita.

Yhteisellä asiakassuunnitelmalla saatiin selkeämpi kuva asiakkaan kokonaistilanteesta ja vastuutyöntekijä tuli selvemmin esille, mikä tukee yhteistyötä jatkossa. Asiakas sai yhdellä kertaa laaja-alaisesti tietoa olemassa olevista palveluista, joista hän ei ollut tiennyt tai joiden olemassaoloa hän ei ollut ymmärtänyt muun muassa puuttuvan yhteisen kielen vuoksi. Yhteisen asiakassuunnitelman vastuutyöntekijä voi arkistoida asiakastietoihin.

5. SAAMELAINEN PALVELUOHJAUSPOLKU

Hankkeessa luotiin saamelainen palveluohjauspolkumalli, jota on esitelty saamelaisalueen sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille Inarissa järjestetyssä seminaarissa 6.4.2017 (Kuvio 1).



Kuvio 1. Saamelainen palveluohjausmalli

1. Palvelutarpeiden tunnistaminen

- **tunnistetaan, että henkilö tarvitsee saamenkielistä, saamelaiskulttuurilähtöistä palvelua**
 - saamen kieleen ja kulttuuriin liittyvien erityistarpeiden tunnistaminen ja niihin vastaaminen osana palvelurakennetta (sairauksista ei ole tapana puhua oman yhteisön ulkopuolella, suku on tärkeä tukiverkko, aikakäsitys perustuu vuotuisen työnkiertoon, luottamuksen rakentaminen viranomaisiin vaatii aikaa ja useampia tapaamisia, saamelaisilla oma parantajaverkosto, yhteinen kulttuuritaju ja ymmärrys tärkeää palvelujen tarpeen tunnistamisvaiheessa)
- **missä vaiheessa mahdollinen palveluiden tarve tunnistetaan:**
 - ammattilaisilla herää huoli siitä, onko saamenkielinen palveluiden käyttäjä ymmärtänyt/tullut ymmärretyksi, onko yhteistä kieltä
 - kun kohtaamistilanteessa herää huoli ihmisen hyvinvoinnista
 - asiakkaalla on paljon yhteydenottoja
 - käyttämättömiä ajanvarauksia
 - haasteita arjessa pärjäämisessä

- olemassa oleva palvelutarjonta ei vastaa asiakkaan tarpeisiin
- asiakas ei koe tulevansa autetuksi
- **yhteydenottaja voi olla**
 - palveluiden käyttäjä: auttaminen omien tarpeiden tunnistamiseen: omaiset, läheiset, muu tukiverkosto, sote-ammattihenkilöt

2. Palvelutarpeiden arviointi

- saame-sote-trainerit tukevat ja varmistavat saamelaiden asiakkaiden palveluidenkäyttäjien voimavarat, tarpeet ja palvelutarpeista huolehtiminen kohtaavat (työntekijällä ja asiakkaalla yhteinen kieli ja yhteinen ymmärrys kulttuurista, työntekijällä täytyy olla saamelaisen yhteisjärjestelmän tuntemusta, tietoa yhteisörakenteen muuttumisesta, rajayhteistyön tuntemusta)
- kokonaistilanteen arviointi
- **sosiaaliset tekijät** (osallistumismahdollisuudet saamelaisyhteisön toimintaan, lähiverkosto: omaiset ja suku, väertisuhteet, kyky kommunikoida omalla kielellä)
- **kulttuurisuuden huomioiminen** (paikallisuus, historialliset kehityspiirteet, perinteiset elinkeinot ja muut kulttuuriset ammatit, kulttuuri- ja itsehallintolaki)
- **elinympäristö** (luonto ja vuotuinen luonnonkierto, asuminen)
- **fyysinen toimintakyky** (sairaudet ja niiden hoito, liikuntakyky, kyky selviytyä arjesta: saamelainen ruokakulttuuri, vaatehuolto, käsityöt, puhtaus ja siihen liittyvä saamelainen käsitys, käsitys terveellisestä ravitsemuksesta, apuvälineet)
 - saamelaisen kulttuuri- ja kielitaustan huomioiminen toimintakyvyn mittaristoa laadittaessa (omaan kulttuuriin liittyvän mittariston kehittäminen)

3. Palvelujen suunnittelu

- palvelut tarjotaan yhtenäisenä kokonaisuutena asiakkaan kielelliset ja kulttuuriset erityispiirteet huomioiden kaikissa palveluissa
- saamenkieliset ja/tai saamenkielelle tulkatut palvelut saatavilla, etäpalvelujen käyttö
- suunnitelman laatiminen yhteistyössä asiakkaan kanssa
- huolehditaan, että asiakas ymmärtää palvelujen sisällön ja tavoitteet
- omaisten ja lähitukiverkoston huomioiminen osana palveluja
 - saamelaisessa yhteisössä omaisten rooli sairauksien hoidossa ja toimintakyvyn ylläpitäjänä merkittävä

4. Palvelujen toteuttamisen koordinointi

- saamenkielinen asiakas saa oikea-aikaiset palvelut omalla äidinkielellään sujuvana hoito- ja palveluketjuna (asiakkaan ei tarvitse itse vaatia saamelaisia palveluja)
- Yhteistyössä saamelaistyöntekijöiden verkoston toimijoiden kanssa
- palvelujen saanti on joustavaa ja tiedonkulku toimii eri toimijoiden kesken
- tarkoituksenmukainen palvelu oikeaan aikaan oikeassa paikassa
- yhdenvertaisuus ja oikeudenmukaisuus

5. Palvelujen seuranta ja arviointi

- tarkastellaan asiakkaan sen hetkistä kokonaistilannetta
- onko oikeiden palvelujen tarjontaa saatavilla ja onko palvelu saavuttanut asiakkaan

6. Palvelujen kehittäminen

- saamenkielisten palvelujen tiedottamisen tehostaminen
- rajayhteistyön sisällyttäminen saamelaiseen palveluohjaukseen
- saamenkielisen henkilöstön osaamisen vahvistaminen (koulutukset, sanastot)
- saamenkielisten asiakkaiden potilasturvallisuuden parantaminen
- saamenkielisten sähköisten palvelujen kehittäminen
- saamenkielisten testien ja arviointimenetelmien kehittäminen

LIITTEET

Liite 1. Tukitiimin kokoonpano ja kokoukset

HANKKEEN KOKOUKSET:

Ohjausryhmän kokoukset: 4 kertaa

Saamelaistukitiimin kokouksia: 4 kertaa

Hanketyöntekijöiden kokouksia: Useasti

Utsjoen työntekijöiden kokouksia: 3 kertaa

Saamelaisen palveluohjausmallin suunnittelua/hallintopäällikkö Samediggi Pia Ruotsala: 3
kertaa

Hetan tiimikokouksia: 17 kertaa

Inarissa työpaja ja saamelaisen palvelumallin suunnittelu:

6.4.2017 Oulussa hanketyöntekijöiden työpaja: 28.-29.3.2017

Muonio-Enontekiön kuntayhtymän johtava lääkäri Sirpa Mikkosen, Samediggi Pia Ruotsalan ja Hetan
tiimin kokous 8.2.2017

Liite 2 Saamelaisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita koskeva lainsäädäntö

SAAMELAISTEN OIKEUDET:

17§ 3 PERUSOIKEUDET:

Saamelaisilla alkuperäiskansana sekä romaaneilla ja muilla ryhmillä on oikeus ylläpitää ja kehittää omaa kieltään ja kulttuuriaan. Saamelaisten oikeudesta käyttää saamenkieltä viranomaisessa säädetään lailla.

121§ 4 HALLINTO JA ITSEHALLINTO:

Itsehallinnosta kuntia suuremmilla hallintoalueilla säädetään lailla. Saamelaisilla on saamelaisten kotiseutualueella kieltään ja kulttuuriaan koskeva itsehallinto sen mukaan kuin lailla säädetään.

785§ 1992 LAKI POTILAAN ASEMASTA JA OIKEUKSISTA:

Kaikkien terveydenhuollon palvelujen taustalla on laki potilaan asemasta ja oikeuksista. Laissa jokaisella Suomessa pysyvästi asuvalla henkilöllä on oikeus hänen terveydentilansa edellyttämään terveyden- ja sairauden hoitoon. Hoidon tulee tapahtua ilman, että hänen vakaumustaan, yksityisyyttään ja ihmisarvoa loukataan ja syrjitään. Asiakkaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussa huomioon.

1086§ 2003 SAAMENKIELILAKI:

Saamen kielilaki astui voimaan 2004. (Saamelaisten kielelliset oikeudet ovat vahvemmat saamelaisalueella kuin muualla Suomessa) Viranomaisen ei saa rajoittaa tai kieltäytyä toteuttamasta laissa säännöstelltyjä kielellisiä oikeuksia sillä perusteella, että saamelainen osaa myös muuta kieltä kuten suomea, ruotsia ja norjaa.

SAAMELAINEN PALVELUOHJAUSPOLKU

