

# Valitseva, ohjattu, apua tarvitseva ihminen

Anneli Pohjola

Lapin yliopisto

Palveluohjausseminaari, Poske 11-12.10.2017

# Ihminen, asiakas, kansalainen?

- Kenestä ja millä tavalla puhumme, kun puhumme palvelujen käytöstä?
- Olen valinnut käsitteeksi ”ihminen” – ihminen elämäntilanteessaan  
= tulokulmana sosiaalityön viitekehys
- Asiakas – kertoo ihmisen elämästä pienen palvelujenkäyttöön liittyvän siivun, episodeja asioinnista palvelujärjestelmässä – ja elämä on muualla
- Palvelujen asiakaslähtöisyys? Mitä tarkoittaa? – kuvaa palvelujen suhdetta järjestelmässä asioivaan henkilöön, joka nimetään asiakkaaksi – huomioiko ihmisen kokonaiselämäntilanteen?
- Asiakas = palvelunkäyttäjä
- Kansalainen – kertoo suhteesta yhteiskuntaan ja sen järjestelmään, demokraattisen yhteiskunnan toimija, aktiivinen, osallistuva (ideaali)

# Kysymys ihmiskuvasta – ja asiakaskuvasta

- Keskeistä pysähtyä pohtimaan palvelujärjestelmän ihmiskuvaa
  - ja asioinnin yhteydessä toteutuvaa asiakaskuvaa
- Lähdetäänkö järjestelmän - vai ihmisen elämämaailman näkökulmasta?
- Esimerkiksi puhe ”paljon palveluja käyttävistä” – puhutaan paljon resursseja käyttävistä (10% asiakkaista käyttää 80% palveluista)
- Sisältää ajatuksen asiakkaista palvelujärjestelmän ja yhteiskunnan kulueränä
- Eikö ole ihan luonnollista, että monien elämäntilanteen vaikeuksien keskellä kamppailevat ihmiset tarvitsevat enemmän palveluja
- Kysymys on enemmänkin ”paljon palveluja tarvitsevista”
- Entä ajattelun kääntäminen: investoiminen ihmiseen niin, että hän pääsee elämäntilanteessaan tasapainoon?
- Palvelut ovat investointeja
- Mitä ylipäänsä tulisi, jos kaikki ihmiset käyttäisivät yhtä paljon palveluja?

# Ihmiskuva – ihmisen kokonaisuus

- Miten ihminen tulkitaan?
- Millaista tietoa tulkinnoissa käytetään?
- Palvelujärjestelmä sirpaloi ihmisen
- Vallitseva on medikaalinen, terveydestä lähtevä tulkinta
  - esimerkiksi lääkärin diagnoosit (ihmisen tilanteen tulkinta) vs. sosiaalityöntekijän palvelutarvearviot (palvelujen sovittaminen)
- Usein myös hallinnollis-byrokraattinen/juridinen tulkinta
  - normiperustainen etuuksien harkinta, kysymykset siitä kenelle asia kuuluu
- Ihmisen kannalta sosiaalinen tulkinta saattaa jäädä katveeseen
  - Elämäntilanteen kokonaisuus, selviytyminen arjessa, sosiaalisen tuen mahdollisuudet, palvelujen merkitys kokonaisuudessa ym.

# Toisaalta tavoitekielinen asiakas

- Idealinäkökulma
- Asiakslähtöiset palvelut
- Asiakkaan tarpeista lähtevät palvelut – asiakasta varten – asiakas itse määrittää
- Asiakkaan valinnanvapaus
- Itsemääräämisoikeus
- Yhdenvertaisuus
- Palvelujen saatavuus, lähipalvelut
- Vastuunottaminen
- Silti esimerkiksi sote-uudistuksessa puhutaan lähinnä organisaatioista ja niiden palveluvalikoiman määrittämisestä - järjestelmälähtöisesti vaikka tavoitteeksi esitetään asiakslähtöisyys
- Silti asiakas nähdään aktivoitavana, ohjattavana
- Miten järjestelmä lopulta kantaa vastuunsa ihmisen elämäntilanteen kokonaisuuden tukemisesta silloin, kun tarvitaan useammanlaista apua

# Suomalaisen yhteiskunnan periaatteet

- Tasa-arvoisuus
- Universalismi
- Yhdenvertaisuus
- Oikeus peruspalveluihin perustuslailla suojattu
- Oikeus riittäviin palveluihin
- Perusoikeudet & sosiaaliset oikeudet
- Solidaarinen hyvinvointimalli
- Nämä vahvasti rapautumassa
- Uusliberalismi – yksilöityminen
- Markkinoistuminen
- Standardoiminen

# Soten tavoitekieliset palvelut – mahdollisuuksien diskurssi

- Palvelut sovitetaan yhteen
- Palvelujen järjestämisen, palveluketjujen, tuotannollinen, rahoituksen, tiedon integraatio
- Tarpeiden mukaiset palvelut oikeaan aikaan
- Sujuvat palvelukokonaisuudet
- Laadukkaat lähellä olevat palvelut
- Asiakas osallistuu ja valitsee
- Asiakastieto siirtyy joustavasti
- Paljon palveluita käyttäville ohjausta ja palvelusuunnitelma
- Miten soten esitetty malli oikeasti tuottaa tavoitekielen mukaista todellisuutta?

# Auttaako valinnanvapaus ihmistä?

- Valinnanvapaus on kaunis periaate, jolle valveutuneet ihmiset ehättävät esittämään kannatuksensa
- Haluavatko ihmiset oikeasti valita – ja jos haluavat, niin mitä?
  - lääkärin, hoitajan, sosiaalityöntekijän eli auttavan ihmisen (tutkimusten mukaan tämän valinta toivottua)
  - vai palvelua tuottavan organisaation
  - sotessa olennaisia organisaatiot ja niiden omistusperiaatteet – yksityinen, julkinen, järjestöllinen
- Entä jos ihminen ei halua, ei välitä, ei jaksa tai ei osaa valita?
- Miten eri syistä heikommassa asemassa olevat ihmiset, jotka yrittävät selviytyä elämäntilanteiden monissa vaikeuksissa?
- Järjestelmien monimutkaisuus tuottaa vaikeuskertoimia – miten ihminen tulee oikeasti autetuksi?
- Miten tarvittava tieto valintojen perustaksi mahdollistuu ihmisten käyttöön?
- Valinnanvapaudella vastuullistaminen
- Ratkaisuna esitetty neuvonnan ja ohjauksen lisäämistä



# Neuvonta ja ohjaus sosiaalihuoltolaissa

- 6§ Kunnan asukkaiden saatavissa on oltava sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten, nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden neuvontaan ja ohjaukseen.
- Neuvontaa ja ohjausta järjestäessään sosiaalihuollon on tarvittaessa toimittava yhteistyössä terveydenhuoltolain 13§:ssä tarkoitettua terveysneuvontaa järjestävän perusterveydenhuollon sekä muiden toimialojen kanssa.
  - - asiakkaan oikeus
  - - matalan kynnyksen toiminta
  - - tiedon antaminen
  - - ohjaus palveluissa eteenpäin – palvelutarpeen arviointiin ja palvelusuunnitelmaan

# Palveluohjauksen yhteiskunta?

- Palveluohjausta tarjottu ratkaisuna palveluongelmiin = järjestelmä tuottaa palveluohjauksen tarvetta
- Onko palvelujärjestelmä liian monimutkainen, jos tarvitaan massiivista palveluohjausta?
- Mistä puhutaan, kun puhutaan palveluohjauksesta?
- Käsite muuttunut – sama käsite monissa merkityksissä (informaatio-ohjaus, asiakasohjaus, palveluohjaus, sosiaalityön ohjaus, oma ammattiryhmä?)
- Alun perin sosiaalityön menetelmällinen tapa työskennellä ihmisen kanssa, ihmisen lähellä hänen elämäntilanteessaan
- Sote-uudistuksessa muuttunut järjestelmäkäsitteeksi
- Monituottajamalli moninkertaistaa palveluohjauksen tarpeen
- Kuka, millä tiedolla, miten palveluohjausta toteutetaan?
- Mikä sen suhde palveluiden saamiseen / palvelusuunnitelmaan on?
- Voiko muodostua portinvartioinniksi? ("kenen leipää syöt...")
- Ajatus: asiakas kokoaa palvelunsa neuvonnan ja ohjauksen tuella – asiakas kuluttajana?
- Valinnanvapaus – ohjauksella ja neuvonnalla hallinnoitua asiakkuutta järjestelmässä?

# Näkökulmia asiakas- ja palveluohjaukseen

- Yleinen viestintä ja neuvonta
- Matalan kynnyksen neuvonta ja ohjaus
- Kohdennettua neuvontaa
- Asiakkaan ohjaus ja palvelutarpeen arviointi
- Palvelukokonaisuuksien seuranta ohjauksen tuella – intensiiviohjaus
- Palveluohjaaja asianajajana
- Vastuutyöntekijä (vrt. sosiaalihuoltolain omatyöntekijä)
- Yhden luukun palvelut
- Monialainen, interprofessionaalinen yhteistoiminta
- Integroiva johtaminen
- Integroivat tietojärjestelmät
- Sosiaalityö palvelukokonaisuuden koordinaatiosta huolehtijana

# Peruslähtökohtia palveluohjaukseen

- Järjestelmä ja organisaatiot eivät integroi, vaan ammattilaiset
- Tavoitteena saada asiakkaan asia sulavasti eteenpäin
- Eheän palvelupolun mahdollistaminen
- Asenneilmaston ja palvelukulttuurien uudistaminen / kaikkien tehtävä
- Ihmisen tunnistaminen ainutlaatuisena henkilönä
- Elämäntilanne –käsite ylittää rajat ja sisältää ihmisen tarpeet
- Mahdollisuutena integroiva sosiaalityö
- Sote-keskuksiin jalkautuva sosiaalityö ja sosiaaliohjaus
- Ammattilaisille velvoitteet vastuunottamiseen
- Palvelulupaus asiakkaalle

# Ydinkäsitteitä

- 1. elämisen suhdeperustaisuus,
  - kiinnipitävä toimintaympäristö ja palvelut
- 2. ihminen bio-psyko-sosiaalinen kokonaisuus
  - kokonaisuuden huomioivat palvelut
- 3. ihminen tilanteessaan
  - toimintaympäristö reunaehtoineen huomioon
- Sosiaalityön yhtenäisteorian kehittäminen
- Systeminen, kokonaisvaltainen ja moniteoreettinen ajattelu- ja toimintamalli
- Tiedon yhdistäminen kokonaiskuvaan

# Peruskysymys

- Tuleeko asiakas autettua?
- Toteutuuko ehyt palveluprosessi asiakkaan lähtökohdista?