



PALVELUOHJAUSPROJEKTI 2005–2007
Toimintakertomus ja arviointi

Projektin koulutustyöstä sanottua:

” (projekti) ollut edelläkävijä ja antoisa, ja muita rohkaiseva. Se on monta uutta palveluohjaajaa vienyt eteenpäin, suossa, jossa voi iskeä epätoivo tai uskon puute. On niin monta muuta ihmistä, kuin ovat kokeneet saman kuin minä - heräämisen palveluohjaukseen!”

(vammaistyön palveluohjaaja, Opintopiiri II)

SISÄLLYSLUETTELO

JOHDANTO	4
ASIAKASTYÖ	5
YLEISTÄ	5
YHTEISTYÖKUMPPANIT	5
HUS, Peijaksen sairaalan psykiatria	5
Helsingin kaupunki, läntinen sosiaalitoimisto	5
Helsingin kaupungin psykiatria.....	6
BIKVA – HAASTATTELU.....	6
Asiakkaiden ja omaisten haastattelu.....	7
Ammattilaisten haastattelu	9
Palveluohjaajien haastattelu	10
Lopuksi.....	11
ASIAKASTYÖ PALVELUOHJAAJIEN SILMIN.....	11
Ensimmäinen yhteistyökumppani.....	11
Toinen yhteistyökumppani	13
Pohdintaa	14
ASIAKASTYÖN PERIAATTEET	15
TIEDOTUSTOIMINTA.....	17
OMA TOIMINTA.....	18
Ulkomaisten luennoitsijoiden seminaaripäivät	18
Opintopiirit	19
Kiertokirjeet ja päätösseminaari	20
YHDESSÄ MUIDEN KANSSA	21
Varsinaiset yhteistyökumppanit.....	21
Muita tärkeitä yhteistyötahoja.....	21
Kertaluonteinen yhteistyö.....	24
POHJOISMAINEN YHTEISTYÖ	26
JULKAISUT.....	26
Nettijulkaisut.....	26
Painetut julkaisut	27
POHDINTAA	28

JOHDANTO

Toimintakertomus on projektissa tapahtuneen työn mukaan jaettu kahteen pääasialliseen osaan: asiakastyöhön ja tiedottamis- ja vaikuttamistyöhön. Tiedottamis- ja vaikuttamistyö tarkoittaa myös yhteistoimintaa muiden palveluohjaustyön toimijoiden kanssa. Vaikuttamisen ymmärrämme kuitenkin kaksisuuntaisena prosessina: yhdistys antaa mutta myös vastaanottaa vaikutteita. Käytännön työtä ajatellen jako asiakastyöhön ja tiedottamistyöhön voidaan tehdä mutta käytännössä edellä mainitut kaksi osiota vaikuttavat toin toisiinsa. Yhtäältä käytännön asiakastyö on auttanut meitä rakentamaan toimivaa palveluohjauksen mallia, jota sitten on voitu käyttää pohjana projektin vaikuttamis- ja tiedotustyössä. Toisaalta on yhteistyö muihin maassamme toimiviin PO-työn toimijoihin ja Ruotsin PO-toimintaan auttanut meitä käytännön asiakastyön kehittämisessä.

Palveluohjausprojektin voidaan kuitenkin sanoa toimintakauden aikana edenneen dialogisesti, ympäristön antamien puitteiden ja mahdollisuuksien mukaisesti. Edetessä on kuitenkin pidetty mielessä projektille suunnitellut puitteet sekä johto- ja ohjausryhmän ja projektin työntekijöistä muodostuneen tiimin periaatteelliset kannanotot, ohjaus ja neuvonta. Dialogisesti eteneminen tarkoittaa sitä, ettei palveluohjausprojektia viedä eteenpäin puskemalla, toisin sanoen väkisin ilman että ”sosiaalista tilausta” etenemiselle on. Dialogisesti toimiminen tarkoittaa myös sen hyväksymistä, että olemme liian pieni yksikkö toimiaksemme yksin palveluohjauksen puolesta. Tarvitsemme siis muiden toimijoiden tukea muodostaaksemme etenemiseksi tarvittavan kriittisen massan. Palveluohjausprojektin eteneminen onkin nyt jälkeinpäin tarkasteltuna miltei kaikissa vaiheissaan edennyt yhdessä tai yhteistyössä muiden palveluohjauksen parissa toimivien kanssa.

Aikaisempiin yhdistyksen palveluohjausprojekteihin verrattuna on nykyisessä projektissa tehty huomattavasti enemmän tiedottamis- ja vaikuttamistyötä. Tämä johtuu siitä, että projekti on kehittynyt huomattavasti laaja-alaisemmaksi ja merkittävämmäksi kuin mitä se aikaisemmin on ollut. Olemme projektissa pystyneet löytämään jotain palveluohjaustyölle ominaista, tietyn perustan, jolla palveluohjaus seisoo. Tämä perusta on sitten osoittanut toimivuutensa riippumatta siitä tehdäänkö palveluohjaustyötä mielenterveystyön, lasten ja nuorten, vammaisten, työikäisten, päihdetyön, ikäihmisten tai muiden asiakasryhmien kanssa. Toisin sanoen palveluohjaus on samantyyppistä työtä, riippumatta siitä onko kyseessä vammaisen lapsi ja hänen perheensä tai ikääntynyt yksin asuva vanhus. Tämä onkin yksi projektikauden tärkeimmistä opeista.

Helsingissä 25. tammikuuta 2008

Palveluohjausprojekti

ASIAKASTYÖ

YLEISTÄ

Asiakastyön dokumentointiin liittyy joitakin pulmia. Ensinnäkin on vaikeaa sanoa mistä palveluohjaustyö yksittäisen asiakkaan kanssa alkaa ja mihin tai koska se loppuu. Jotkut asiakkaat tapaavat palveluohjaajan vain kerran tai muutamia kertoja, toiset vain soittavat palveluohjaajalle kerran tai kaksi. Tavoitteena voi olla jonkun ajankohtaisen selväpiirteisen ongelman ratkaiseminen tai apua on haluttu jonkun etuuden hakemisessa tai toimeentulotuen lisäämisen toivossa. Aikaisemmin muutamia kertoja palveluohjaajalle soitaneet asiakkaat ovat kuitenkin myöhemmin saattaneet ottaa palveluohjaajaan uudestaan yhteyttä. Mietittyään tai tilanteen kärjistyttyä he ovat tulleet siihen tulokseen, että palveluohjauksella voisi olla sija heidän oman itsenäisen elämänsä rakentamisessa. Yhtä kaikki, asiakkaiden määrästä on tästä syystä vaikeaa antaa tarkkaa lukua.

Projektin asiakastyö on myös muodostunut varsin katkonaiseksi. Tämä johtuu siitä, että yhteistyökumppaneita on ollut yhteensä kolme. On kestänyt aikansa ennen kuin toimiva yhteistyösuhde on saatu aikaiseksi. Kolmen vuoden projektiaika on palveluohjausta ajatellen suhteellisen lyhyt. Erityisen lyhyeksi se muodostuu, jos yhteistyökumppaneita joudutaan projektiaikana vaihtamaan.

Asiakastyön osalta käsittelemme ensimmäisenä viranomaistahojen kanssa tapahtunutta yhteistyötä. Sitä koskeva selvitys ja yhteistyön arvio perustuu yhdistyksen palveluohjaajien ja projektivastaavan kanssa pidettyjen tiimien kautta syntyneeseen tietoon sekä palveluohjaajien muistiinpanoihin ja päiväkirjoihin. Sitä seuraa BIKVA-haastatteluun perustuva arvio asiakastyöstä. BIKVA-haastattelu perustuu ryhmämuotoisesti toteutettuun asiakashaastatteluun. Tämän haastattelun kautta saatu tieto ja ymmärrys ovat BIKVA-mallin mukaisesti toimineet pohjana kun seuraavaksi haastateltiin yhdistyksen palveluohjaajia ja palveluohjausta asiakkaille suositelleita yhteistyökumppaneita. Olemme haastatelleet myös asiakkaiden omaisia. Harvoista omaisista tavoitimme vain kaksi (yhden asiakkaan äiti ja toisen sisko). Omaishaastattelut toteutettiin kahtena erillisenä yksilöhaastatteluna. BIKVA-osion jälkeen seuraa projektin kahden palveluohjaajan kuvaus ja arvio asiakastyöstä. Lopuksi seuraa tiivistelmä projektin asiakastyötä keskeisesti ohjanneista perusperiaatteista. Ne ovat yhdistyksen palveluohjaajien ja projektivastaavan yhdessä laatimia..

YHTEISTYÖKUMPPANIT

HUS, Peijaksen sairaalan psykiatria

HUS, Peijaksen sairaalan Psykiatrian avokuntoutus Vantaalla oli ensimmäinen asiakastyön yhteistyökumppani. Yhteistyö tämän tahon kanssa jouduttiin kuitenkin lopettamaan osittain avokuntoutuksessa tapahtuneen organisaatiomuutoksen johdosta, osittain siitä syystä, että palveluohjaus menetelmänä oli vaikea soveltaa HUS psykiatrian suhteellisten hierarkkiseen ohjausjärjestelmään. Koulutusyhteistyö tämän psykiatrian yksikön kanssa onnistui kuitenkin hyvin. Arvokasta tietoa saatiin myös haastatteleamalla Vantaalla toimivien, suljettavaksi päätettyjen psykiatristen päivätoimintakeskusten asiakkaita (liite 1).

Helsingin kaupunki, läntinen sosiaalitoimisto

Helsingin kaupungin läntisen sosiaalitoimiston kanssa aloitettiin seuraavaksi yhteistyö. Sosiaalitoimiston työntekijät suhtautuivat yhteistyöhön innostuneesti ja toiveikkaasti. Vähitellen osoittautui kuitenkin, että palveluohjauksen työmalli oli vaikea sovittaa sosiaalitoimen työkäytänteesiin. Palveluohjauksesta muodostui helposti auttava käsi kriisivaiheessa olevan asiakkaan tilanteen selvittämisessä. Asiakkaiden ohjaaminen sosiaalityön kautta palveluohjaukseen ei muutenkaan näyttänyt olevan helppoa. Palveluohjaus saatettiin eh-

kä myös kokea kilpailevana toimintana, eräänlaisena ”hyvänä sosiaalityönä”, johon oman toimiston työntekijä- ja aikaresurssit sekä viranomaistyöhön liittyvä kontrolliasetelma eivät antaneet mahdollisuuksia.

Helsingin kaupungin psykiatria

Helsingin kaupungin psykiatrian Laaksossa toimivan avokuntoutuksen kanssa saatiin hyvä yhteistyö aikaiseksi. Tämän yksikön kautta saimme monta asiakkaita, joiden kanssa palveluohjaustyö alkoi hyvin. Näytti kuitenkin selvältä, että tälle yksikölle tietyt palveluohjauksen käytännöt, kuten etsivä työ ja asiakkaiden peruspalveluiden varmistaminen, oli jo aikaisemmin tuttua. Ehkä juuri tästä syystä palveluohjaajien työpanos pystyttiin hyvin hyödyntämään omaa työtä tukevana ulottuvuutena. Tosin samojen asiakkaiden kanssa saattoi toimia kolme taho samanaikaisesti: kaupungin psykiatrisen avohoito, kaupungin mielenterveystiimi ja yhdistyksen palveluohjaus.

Kolmannen sektorin näkökulmasta näytti siltä, että kaupunki itse olisi myös omilla resursseillaan voinut huolehtia asiakkaan tukemisesta. Tämä olisi kuitenkin edellyttänyt sellaista työnjakoa jossa psykiatrilta kuuluisi varsinainen asiakkaan hoitotyö. Mielenterveystiimit olisivat puolestaan ottaneet vastuun asiakkaan peruspalveluiden toimivuudesta, asiakkaan arkipäivän toimivuudesta ja itsenäisen elämän tukemisesta, sekä yleisemmällä tasolla tukipalveluiden liittämistä osaksi asiakkaan omia tavoitteita, siis siitä työstä, jota myös palveluohjaukseksi voisi kutsua. Nykyisessä tilanteessa ei kuitenkaan psykiatrian ja mielenterveystiimien työnjako ja vastuu yksittäisistä asiakkaista vaikuttanut täysin selvältä. Kaikesta huolimatta sujui yhteistyö tämän psykiatrian avohoitoyksikön kanssa hyvin ilman että sen laajempia sopimuksia, koulutustilaisuuksia tai tehtävänjakoa kuitenkin tarvittiin.

Sosiaalitoimen ja psykiatrian asiakkaiden ero lienee myös se, että asiakkaat ovat psykiatriassa saaneet diagnoosin ja ovat tämän järjestelmän hoidossa. Sosiaalitoimen asiakkaiden ongelmia ei sen sijaan ole määritelty, eivätkä asiakkaat useinkaan ole missään ”hoidossa”. Monen asiakkaan vaikeasti määriteltävissä olevat ongelmat tai moniongelmaisuus estävät hyvän asiakassuhteen muodostumista sosiaalitoimeen päin. Asiakkaat tulevat sosiaalitoimeen vain toimeentulotuen asioissa, eivätkä useinkaan tunnista muuta tukea tarvitsevansa. Kun varsinaista asiakassuhdetta ei ole syntynytkään, on vaikea tietää ketkä asiakkaat parhaiten hyötyisivät palveluohjauksesta.

Ruotsissa mielenterveystyön palveluohjaus perustuu siihen, että asiakkaat itse ottavat yhteyttä palveluohjaajaan. Toki jokin kolmas taho, kuten omainen tai viranomainen, voi myös kehottaa asiakasta ottamaan yhteyttä. Yhdistyksen palveluohjausprojektin olisi myös voinut rakentaa sen varaan, että asiakas itse löytäisi tien palveluohjauksen pariin.. Tämä olisi kuitenkin vaatinut alkuvaiheessa huomattavan panostuksen tiedotustyöhön, johon olisi kulunut sekä aikaa että resursseja. Toisaalta kävi vasta projektin aikana selville miten asiakkaan palveluohjaukseen sitoutumisen kannalta on se, että hän itse löytää tiensä palveluohjaajan luo. Asiakkaan on koettava palveluohjaus omaa elämäänsä tukevaksi toiminnaksi, eikä esim. viranomaisen lisäresurssiksi. Muuten hän ei sitoudu toimintaan ja pyrkii palveluohjauksessa vain jonkun lyhytnäköisen hyödyn saavuttamiseen.

BIKVA – HAASTATTELU

Bikva-haastattelu on tanskalaisen Hanne Krogstrupin kehittämä ja Stakesin suosittama asiakkaiden ryhmähaastattelun malli. Tavoitteena on asiakkaiden näkemysten käyttäminen jonkun asiakkaille suunnatun tuki- tai palvelumuodon kehittämisessä tai sen arvioinnissa. Haastattelun pohjana on asiakashaastattelun perusteella välittyvä kuva tutkittavasta palvelusta. Tämä esitetään ensin asiakkaiden työntekijöille, sitten näiden johtajille ja

viimeksi toiminnasta vastaaville luottamusmiehille. Vain asiakkaat antavat palautetta. Muut voivat vain kommentoida sitä.

Tässä projektissa haastattelu on toteutettu niin, että ensin haastateltiin palveluohjauksessa mukana olleita asiakkaita, seuraavaksi asiakkaita palveluohjaukseen ohjanneita viranomaisia (Laakson psykiatrinen avohoito), sitten asiakkaiden palveluohjaajia ja viimeksi palveluohjaustoimintaan osallistuneiden asiakkaiden omaisia tai läheisiä. Nyt toteutettua haastattelua voidaan kuitenkin pitää vain alustavana. Sen kautta saatu tieto auttaa meitä kuitenkin palveluohjaustyön kehittämisessä, sen ymmärtämisessä ja arvioinnissa.

Asiakkaiden ja omaisten haastattelu

Asiakkaiden ja omaisten haastattelun tulokset esitetään ensimmäisenä. Asiakashaastattelu oli rakennettu viiden asiakkaan haastattelun varaan, joista haastatteluun saapui neljä. Bikva-haastattelussa ei pyritä siihen, että haastateltavat olisivat asiakasryhmää kattava ja edustava otos. Tärkeimpänä tavoitteena on sellaisen tiedon kerääminen, jota toimintaa kehitettäessä tai sitä arvioitaessa voidaan hyödyntää. Haastatteluun saapuneiden asiakkaiden palveluohjaussuhde oli kestänyt puolesta vuodesta vuoteen, joten heillä voitiin ajatella olevan tietty käsitys palveluohjauksesta ja sen vaikutuksesta heidän elämäänsä. Haastateltavista kolme oli naista ja yksi mies ja iältään he olivat aktiivisessa työiässä. Kukaan heistä ei kuitenkaan tällä hetkellä käynyt töissä tai opiskellut.

Projektivastaava suoritti itse haastattelun ja hänen mielestään kaikki kärsivät eriasteisista vaikeista mielenterveyshäiriöistä. Kaikki pystyivät kuitenkin antamaan palveluohjausta koskevaa arvokasta tietoa. Haastattelun pohjana käytin edeltä käsin laatimaani apukysymysten (liite 2) luettelo, jota kautta palveluohjauksen sisältöä ja sen vaikutusta voitaisiin arvioida. Apukysymyksiä ne olivat sikäli, että olin valmis haastattelun aikana seuraamaan asiakkaita myös heidän itse ohjaamaansa suuntaan. Käytin kuitenkin laatimiani apukysymyksiä ja ne rytmittivät mielestäni hyvällä tavalla keskustelua. Asiakkaiden kanssa tekemääni nauhoitetta olen kuunnellut niin monta kertaa, kunnes sen uudelleen kuunteleminen ei enää avannut uusia näkökulmia tiedon ymmärtämiseen tai sen jäsentämiseen.

Ensi tuntemukseni haastattelun jälkeen oli, etten ehkä kuitenkaan ole saanut tarpeeksi relevanttia tietoa. Tämä havainto osoittautui kuitenkin myöhemmin vääräksi. Asiakkaiden vaikeus määrittää ja kuvata palveluohjausta johtui selvästi siitä, että palveluohjausta koettiin niin lähellä itseä olevana luonnollisena lisänä, että sitä oli vaikea kuvata. Oma itseä on aina vaikea kuvata. Toisena ongelmana oli, että palveluohjaukseen syventyneenä odotin tietyn tyyppisiä vastauksia. Kun olin kuunnellut nauhaa muutaman kerran, huomasin, että vastaukset löytyivät nauhoitteesta, kun niitä vain jaksoi omassa mielessään miettiä ilman ennakoasenteita ja -odotuksia.

Nyt jälkepäin, kun asiakkaiden kanssa tekemääni nauhoitetta olen kuunnellut useampia kertoja, ajattelen, että sen merkitys palveluohjaajan roolin paikantamisessa on kaikista tärkein. Toiminnan arviointia ajatellen tämän roolin löytäminen on tärkeää, koska sen voidaan ajatella muodostavan sen *ohjelmateorian*, jota kautta palveluohjaus voi vaikuttaa myönteisesti asiakkaan elämään. Asiakkaiden esittämiä palveluohjaajan roolin eri puolia voitaisiin yhteenvetona hyvin kuvata käsitteellä *uusi ulottuvuus*, jota sekä asiakkaat, että heidän palveluohjaukseen ohjanneet työntekijät käyttävät. Tämä uusi ulottuvuus käsittää puolestaan hyvin erilaisia asioita. Ehkä sitä kuitenkin voisi myös kuvata rooliksi, jossa palveluohjaaja toimii jossakin yksityisen, asiakkaan elämämaailman ja julkisen, systeemiä maailman välimaastossa. Haastateltaville on kuitenkin yllättävän helppoa erottaa palveluohjaaja muista hänen lähellään olevista ihmisistä kuten ystävistä, omaisista tai hoitohenkilökunnasta. Kaikissa haastatteluissa käy kuitenkin ilmi, ettei palveluohjaaja kuulu kumpaankaan näistä kahdesta maailmasta. Palveluohjaajan rooli haastateltavien asiak-

kaiden elämässä näyttää samalla olevan sekä luonnollinen että tärkeä. Asiakkaiden mukaan palveluohjaaja on ollut henkinen tuki, hän on auttanut asioiden hoitamisessa, hän on ollut kuntoutumisen lisä, hänen kanssaan on ollut mukava jutella.

Monissa asiakashaastattelun kohdissa asiakkaat vertaavat palveluohjaajaa ystävään tai johonkin muuhun yksityiseen elämänpiiriin kuuluvaan rooliin. Palveluohjaajasta käytetään esim. nimitystä ”lähemmin ystävä”. Haastattelussa käy kuitenkin selväksi, että kaikki asiakkaat pystyvät erottamaan hänet nk. todellisesta ystävästä. He ovat hyvin tietoisia siitä, että palveluohjaus on palkkatyötä, että se esim. tapahtuu päivällä ja ettei suhteessa palveluohjaajaan tiettyjä yksityisyyden rajoja rikota. Yhden asiakkaan mukaan sairaalahoito ja sairaus johtavat kaventuneeseen elämänpiiriin, jossa ammattilaisista muodostuu tärkein osa asiakkaan sosiaalisesta verkostosta. Asiakkaan mukaan palveluohjaajasta muodostuu ikään kuin lenkki normaalielämään. Palveluohjaus on edellä mainitun asiakkaan mukaan myös ”yhteiskunnallinen suhde”. Asiayhteydestä päätellen tämä ilmaisu tarkoittaa samaa kuin yhteyttä normaaliin elämän kulkuun, esim. näkökulmia perheellisen palveluohjaajan perhearkeen.

Haastateltavat eivät suoranaisesti puhu kumppanuudesta tai tasavertaisesta suhteesta palveluohjaajaan. Jotenkin tällainen asetelma kuitenkin tulee mieleen nauhaa kuunnellessa. Palveluohjaajan kanssa voi ”luonnollisella tavalla olla oma itsensä” ja ”häpeilemättä kertoa itsestään” ilman että kuitenkaan ”kaikkea tarvitsee ryöpsäyttää”. Suhteen palveluohjaajaan todetaan olevan kaksisuuntainen. Palveluohjaajalle ei olla ”velvollisia selvittää tekemisiään”, tapaamiset ”tapahtuvat mun ehdoilla” eikä palveluohjaaja ”yritä hallita tilannetta”. Suhde palveluohjaajaan näyttää siis olevan luonnollinen, jossa molemminpuolinen yksityisyyden kunnioitus näyttää toimivan hyvin. Palveluohjaajasta otetaan myös mallia ”pikkusiskon tapaan”. Palveluohjaaja voi myös olla jonkinlainen esikuva. Usein pelkkä tieto palveluohjaajan olemassaolosta voi johtaa jonkun kriittisen tilanteen lau-keamiseen ja turvallisuuden tunteen palautumiseen.

Edellisissä lainauksissa asiakkaat myös epäsuorasti vertaavat palveluohjaajan työnkuvaa muiden henkilöiden rooleihin. Palveluohjaajan työtä voidaan haastattelussa myös suoraan verrata hoitohenkilökunnan tai muiden tekemään työhön. Palveluohjaaja edustaa jotain ”muuta kuin virallista”. Eräs asiakas vertaa palveluohjaajaa sairaanhoitajan tai sosiaalivirkailijaan ja toteaa suhteen palveluohjaajaan olevan epävirallisempi tai välittömämpi. Useimmilla asiakkailla näyttää kuitenkin olevan hyvät välit Laakson psykiatriseen avohoittoon, ja siellä koetaan tehtävän myös samantyyppistä työtä kuin palveluohjauksessa. Suhde psykiatriaan ei kuitenkaan kaikilta osin koeta ongelmattomaksi. Suhteen palveluohjaajaan koetaan olevan ”avoimempi ja rehellisempi”, palveluohjaaja on ”mutkaton ja luonteva”, eikä palveluohjaaja ole ”tärkeä, niuhottaja, nipottaja tai ylpeä”.

Erään asiakkaan mukaan hänen omahoitajallaan on selvä raja omaan yksityiselämäänsä, jota asiakas ei pääse näkemään. Palveluohjauksessa asiakas ja palveluohjaaja tietävät kuitenkin jotain toistensa yksityiselämästä. Yksityisyyden rajoja näytetään kuitenkin kunnioitettavan puolin ja toisin. Rajojen asettaminen ei näytä vaativan erityisiä keskusteluita tai sopimuksia, vaan ne näyttävät haastattelun perusteella olevan hyvin luonnollisia.

Samanlainen kyky erottaa palveluohjaajan työ muista rooleista käy ilmeiseksi myös omaishaastattelujen perusteella. Myös omaisten mukaan palveluohjaaja muodostuu luonnolliseksi osaksi asiakasta tukevaa verkostoa. Palveluohjaus näyttää puolustavan paikkaansa, vaikka asiakkaan ja omaisen suhde hoitajärjestelmään molempien haastateltavien mukaan toimii hyvin. Asiakas pärjäisi siis paljon huonommin ilman palveluohjaajan tukea. Hoitajärjestelmä näyttää ensimmäisen haastateltavan (äiti) mukaan muistuttavan asiakasta siitä, että hän on sairas ja ”hoidettava potilas”. Myös toisen haastateltavan (sis-

ko) mukaan hoitojärjestelmä keskittyy sairauksiin ja niiden hoitoon. Hänen mukaansa myös hoitajan kiltteys ja ymmärrys saattaa johtaa siihen, ettei asiakkaan käytännön asioita ole onnistuttu eteenpäin viemään. Juuri arkipäivän sujuvuuden kannalta tärkeät asiat saattavat hoitojärjestelmässä jäädä hoitamatta.

Molempien haastateltavien mukaan palveluohjaaja on henkilö, joka patistaa ja auttaa asiakasta huolehtimaan arkipäivän sujuvuudesta (itsestään huolehtiminen, vaatteiden ostaminen, jne.). Ilman palveluohjaajaa tällaiset asiat saattavat jäädä hoitamatta. Molemmat haastateltavat painottavat palveluohjaajan kokonaisvaltaista roolia ja asiakkaan kokonaistunteista. Palveluohjaaja tietää, että eteenpäin on päästävää (asiat hoidettava) sairaudesta ja ”takapakeista” huolimatta. Palveluohjaaja on kaverityyppinen ja kiinnostunut asiakkaasta ihmisenä. Hän osaa samanaikaisesti olla myönteinen ja ymmärtäväinen, mutta myös jämäkkä ja topakka.

Omaisilla on myös selvästi erottava oman roolinsa palveluohjaajan roolista. Omaisen liian läheinen suhde asiakkaaseen saattaa vaikeuttaa asioiden eteenpäin viemistä. Omaisten frustraatiot ja muistuttamiset johtavat usein sanaharkkaan, kun taas palveluohjaaja on ”voinut kauniisti sanoa itsensä huolehtimisesta ja lääkkeiden syömisestä”. Palveluohjaaja näyttää myös kantavan sellaista vastuuta jota ystävät eivät kannata. Palveluohjaaja tuntee mielenterveyshäiriöt ja asiakkaansa ja tietää omaisia paremmin koska ollaan menossa huonompaan kuntoon tai ollaan sairaalahoidon tarpeessa. Tätä ei omaisen useinkaan pysty näkemään. Palveluohjaaja välittää kuitenkin samalla tavalla kuin omaisen ja keventää näin myös omaisen taakkaa. Haastateltavien mukaan palveluohjaus on osasyynä siihen, että asiakas tällä hetkellä voi paremmin. Palveluohjaus on johtanut siihen, että asiakas on paremmin oppinut huolehtimaan itsestään ja arkipäivän sujuvuudesta. Se on myös johtanut asiakkaassa tapahtuneeseen parempaan sairauden hyväksymiseen osana asiakkaan omaa elämää.

Palveluohjaajan toimenkuva tai rooli asiakkaan tukemisessa voitaisiin asiakas- ja omaishaastattelun perusteella jakaa kolmeen ryhmään. Ensimmäinen on palveluohjaajan antama *tuki arjen pyörittämisessä*, toinen *erityistilanteissa auttaminen* ja kolmas toimijana *yksinäisyyden lievittämisessä*. Ensimmäisen osalta asiakas toteaa palveluohjaajan olevan ”moottori”, joka estää kaavoihin kangistumasta, toisen mielestä se auttaa pääsemään sängystä ylös. Palveluohjaus on myös ohjelmanumero ja syy lähteä kotoa. Palveluohjaaja voi myös muistuttaa erilaisista asioista, esim. siitä muistiko asiakas käydä laboratoriossa. Toinen rooli, erityistilanteissa auttaminen, saattaa tarkoittaa esim. auttamista yhteyden luomisessa viranomaisiin tai vastoinkäymisissä tukemista. Asiakkaan asioiden ajaminen suhteessa viranomaisiin saa haastattelussa useamman maininnan. Myös asiakkaan suojeleminen vaatimasta itseltään liioja kuuluu erityistilanteissa tukemiseen. Haastattelun kautta on aivan ilmeistä, että palveluohjaaja toimii myös yksinäisyyden lievittäjänä, puuttuvien omien sosiaalisten suhteiden korvikkeena.

Ammattilaisten haastattelu

Ammattilaisten haastatteluun saapui viisi työntekijää Laakson psykiatrian avohoidosta. Näistä yksi oli lääkäri ja toiset kuuluivat hoitohenkilökuntaan. Hyvin mielenkiintoisella tavalla asiakashaastattelu ja palveluohjaustoimintaan ohjanneiden työntekijöiden käsitys palveluohjauksesta muistutti asiakkaiden käsityksiä. Psykiatrian henkilökunta aivan selvästi arvosti palveluohjaajien työtä ja he kuvasivat palveluohjaajien omalla työpanoksellaan tuovan asiakkaiden hoitoon ja tukemiseen *uuden ulottuvuuden*. Samaa termiä käyttivät myös asiakkaat. Hoitohenkilökunta osasi myös arvostaa omaa työpanostaan, mutta viranomaisvastuun koettiin myös vaikuttavan haitallisesti asiakassuhteeseen. Juuri tässä asiassa palveluohjaus on tuonut asiakkaan tukemiseen ja hoitoon arvokkaan lisän. Vaikka hoitohenkilökunta monella tavalla katsoi tekevänsä samanlaista työtä kuin palveluoh-

jaajat, ei toiminnan kuitenkaan ajateltu olevan päällekkäistä. Palveluohjaajia ei myöskään haluttu ohjastaa tai heidän työtehtäviinsä vaikuttaa. Palveluohjaajien alhaista asiakasmäärää pidettiin päinvastoin ehdottomana edellytyksenä toiminnan onnistumiselle. Palveluohjaajien ja avohoitoyksikön yhteistyö näytti haastattelun perusteella toimivan hyvin ja mutkattomasti.

Palveluohjaajien haastattelu

Palveluohjaajien haastatteluun osallistui kaksi kolmesta vuoden 2007 aikana yhdistyksessä palveluohjaajina toimineista työntekijöistä. Haastattelu oli sikäli yllättävä, että olin edeltäpäin ajatellut sitä jonkinlaisena läpihuutojuttuna, tunsinhan palveluohjaajat hyvin ja olin heidän kanssaan jo paljon palveluohjauksesta keskustellut. Tilaisuus oli kuitenkin intensiivinen, ja tunnin haastattelu-aika tuli kymmenellä minuutilla ylitettyä.

Myös palveluohjaajat korostivat asiakkaan arjen sujuvuuden varmistamista eräänä keskeisenä palveluohjauksen tavoitteena. Juuri tämän varmistaminen tahtoo meidän sektorituneessa palvelujärjestelmässä jäädä hoitamatta, kun jokainen huolehtii vain omasta tehtäväkentästään. Palveluohjaajalle lankeaa tästä syystä myös jonkinlainen asiakkaan kokonaistilanteen hahmottaminen. Jotkut muut työntekijät saattavat esim. laittaa lääkkeitä asiakkaan jääkaappiin tarkistamatta samalla onko hänellä viikonlopuksi ruokaa. Tätä ei palveluohjaaja haastateltavien mukaan koskaan voisi tehdä. Haastateltavien mukaan asiakkaalle saatetaan hoitojärjestelmän taholta tehdä asiakkaalle hyvältä näyttäviä suunnitelmia. Suunnitelmat eivät kuitenkaan toteudu, koska asiakkaan arjen sujuvuus ei niitä tue. Asiakkaalla saattaa esim. olla puutteellinen toimeentulo, häneltä puuttuu matkalippu, tai kello ja päivyri ajankulun seuraamiseksi. Haastateltavat toivat myös selvästi esille, että palveluohjaajan tulee toimia asiakkaan arjessa ja käydä asiakkaan kotona. Näin saadaan luonnollisella tavalla tietoa asiakkaan arjen toimivuudesta. Palveluohjauksessa ei näin ollen jouduta turvautumaan manuaaleihin ja kyselykaavakkeisiin tai muihin ammattilaisten menetelmiin, jotka huonosti sopivat palveluohjauksen perustyökaluiksi

Erytisen kriittisesti palveluohjaajat näyttävät suhtautuvan joihinkin asiakkaan hoito- tai verkostopalavereihin, joihin he ovat osallistuneet. Palaverin tarkoituksena saattaa olla asiakkaan kuuleminen ja hänen oma etunsa. Asiakas ei läheskään aina tiedä palaverin tarkoitusta, eikä hän ole siihen voinut vaikuttaa. Palaveriin osallistuu usein työntekijöitä, jotka eivät ole asiakkaalle ennestään tuttuja. Istunto saattaa alkaa sillä, että asiakkaan vaikeuksia ja ongelmia ruoditaan avoimesti kaikkien kuullen. Asiakas on palaverissa usein täysin yksin kun hänelle vaikeista ja aroista asioista puhutaan. Häntä ympäröi ikään kuin raati, joka arvioi hänen tilannettaan. Useimmille asiakkaille tämä on paljastava ja häpeää nostattava kokemus. Asiakkaan mielipidettä saatetaan kysyä, mutta sen todellinen esittäminen ei tässä tilanteessa onnistu. Asiakkaan tilanteen lähestyminen ongelmien kautta, saattaa johtaa siihen, ettei asiakas lisänöyrytyksien välttämiseksi uskalla todellisia vaikeuksiaan esille tuoda. Entisestään mustaa helminauhaa ei haluta lisätä yhdellä mustalla helmellä, kuten toinen palveluohjaajista totesi.

Toimiakseen verkostopalavereiden tulisi lähestyä asiakkaan tilannetta myönteisen kautta, asiakkaan tulisi toimia koollekutsujana ja vaikuttaa siihen ketkä osallistuvat palaveriin. Kokouksen pitäisi noudattaa myös asiakkaan toivomuksia ja asiakkaan olisi voitava laittaa eri tavoitteet tärkeysjärjestykseen. Hänen pitäisi myös saada kokouksen pöytäkirja, ja asiakasta ei kokouksessa koskaan saisi jättää yksin. Vain näin mahdollistetaan sellainen luottamuksen ja avoimuuden ilmapiiri, jossa myös negatiivisia asioita voidaan käsitellä. Ellei näitä asioita voida varmistaa, on vaarana, että kokouksesta muodostuu vain näytelmä tai peli, jossa ei todellista yhteistä jakamista tapahdu.

Lopuksi

Lopuksi voidaan todeta, että vaikka palveluohjaus ei ole tarkoitettu kestämään asiakkaan koko elämää, niin ei se kestoaltaan saisi myöskään olla liian lyhyt. Asiakastyötä ajatellen palveluohjausprojektimme muodostui lyhyeksi. Palveluohjaajat totesivat haastattelussa, että palveluohjaus monen asiakkaan kanssa vasta nyt voisi tosissaan alkaa. Lyhyt aika johtui ensinnäkin siitä, että palveluohjausprojektin kolmevuotinen kausi on jo sinänsä aika lyhyt ajatellen asiakastyön alku- ja loppuvaiheita. Vantaalla aloitettu ja siellä lopetettu palveluohjauskokeilu kulutti projektista aikaa puolesta vuodesta vuoteen. Projekti oli myös tarkoitettu toteutettavaksi jonkun julkisen puolen yhteistyökumppanin kanssa. Jälkeenpäin ajateltuna olisi projektin hyvin voinut aloittaa markkinoimalla toimintaa suoraan asiakkaille ja rekrytoimalla asiakkaita aluksi tätä tietä.

Palveluohjauksen tavoitteena on asiakkaan mahdollisimman itsenäinen elämä, johon pyritään häntä vahvistamalla. Asiakashaastattelun ja omaishaastattelun perusteella vahvistumista selvästi tapahtui. Yksi asiakas oli oppinut itse liikkumaan kaupungilla ja toinen paremmin hoitamaan omia asioitaan suhteessa. Myös omaiset näkivät selvän edistymisen tapahtuneen. Palveluohjaajien haastattelun kautta kävi selvästi ilmi, että pyrkimyksenä oli asiakkaan omatoimisuuden vahvistaminen, ei niinkään auttaminen. Myös keinot olivat selvät. Toinen palveluohjaajista kertoi itsestään selvänä asiana, ettei palveluohjaustyön kautta esim. suoranaisesti voi vahvistaa asiakkaan sosiaalista verkostoa tai järjestää hänelle ystäviä. Mutta toimiva arki, asiakkaan puhtaus, siistit vaatteet ja mielekäs tekeminen luovat hyviä puitteita, joiden kautta sosiaalisia suhteita voidaan luoda.

ASIKASTYÖ PALVELUOHJAAJIEN SILMIN

Palveluohjaus on toimintamalli, jolla voidaan vähentää mielenterveyskuntoutujien syrjäytymistä ja sairaalahoidon tarvetta. Palveluohjauksella pyritään myös kuntoutujan mahdollisimman itsenäisen arjesta selviämisen tukemiseen ja oikeanlaisten palveluiden turvaamiseen. Projektin toiminnallisen ytimen muodostavat Omaiset mielenterveystyön tukena Uudenmaan yhdistyksessä toimiva palveluohjaustiimi, johon kuuluu projektivastaava ja kaksi palveluohjaajaa. Ensisijaisena kohderyhmänä ovat vaikeista mielenterveysongelmista kärsivät, syrjäytyneet tai syrjäytymisuhan alla olevat mielenterveyskuntoutujat. Projektin toissijaisena kohderyhmänä ovat kunnat, joita autetaan alueellisten palveluohjauksellisten toimintatapojen ja – mallien löytämisessä ja kehittämisessä.

Palveluohjauksessa palveluohjaajan ja kuntoutujan välinen suhde on keskeinen tekijä. Sen kautta pyritään lisäämään kuntoutujan itsenäistä selviytymistä yhdessä muiden palveluntuottajien ja kuntoutujan sosiaalisen verkoston voimavaroja hyödyntäen. Palveluohjaus rakentuu kuntoutujan ja palveluohjaajan kohtaamiseen ja luottamukselliseen suhteeseen. Ruotsalaisten kokemusten perusteella palveluohjaus parantaa kuntoutujan elämäntilannetta ja vähentää sairaalahoidon tarvetta. Sen lisäksi palveluohjauksen on havaittu keventävän omaisten taakkaa.

Ensimmäinen yhteistyökumppani

Ensimmäinen yhteistyökumppani oli HUS Peijaksen sairaalan psykiatrian kuntoutuskeskus, jonka kanssa oli tarkoitus tehdä yhteistyötä koko projektikauden aikana. Pääosin yhteistyö kesti kuitenkin vain vähän yli vuoden, alkaen alkuvuonna 2005 ja päättyen alkuvuonna 2006. Tarkoitus oli, että Omaiset mielenterveystyön tukena Uudenmaan yhdistys ry:stä tulee *palveluohjauksellinen työmalli* ja kahden palveluohjaajan työpanos asiakastyöhön. Yhteistyöprojektin oli määrä toteutua kolmivaiheisena ja siihen tuli sisältyä henkilöstön koulutusta ja työnohjausta sekä käytännön palveluohjaustyötä ja sen arviointia. Arviointi oli suunniteltu toteutettavaksi yhteistyössä Stakesin kanssa. Yhteistyöprojektin tarkoituksena oli ensin turvata Havukosken päivätoimintakeskuksen perusterveysdenhuollon piiriin siirtyvien kuntoutujien arjesta selviytyminen päivätoimintakeskuksen lakkauttamisen

jälkeen. Sen jälkeen projektin oli tarkoitus siirtyä Hakunilan psykiatriseen kuntoutuskeskukseen, jonne siirtyi myös osa Havukosken kuntoutujista.

Projektiin lähti mukaan Havukosken päivätoimintakeskuksesta nelihenkinen työryhmä kokeilemaan palveluohjauksellista työmallia: 1 psykiatrinen sairaanhoitaja, 1 sairaanhoitaja, 1 askartelun ohjaaja ja 1 sosionomi-opiskelija, jotka toimivat projektissa palveluohjaajina oman työtehtävänsä ohella. Yksi työntekijöistä vaihtui kesken projektin. Omaiset mielen-terveystyön tukena Uudenmaan yhdistyksestä mukana oli kaksi palveluohjaajaa, joista toinen aloitti työnsä projektin alussa. Toinen palveluohjaaja perehdytti hänet palveluohjaukseen. Sauli Suominen Omaiset Uusimaasta toimi projektin vetäjänä ja vastasi projektiin liittyvästä koulutuksesta ja työnohjauksesta.

Varsinainen asiakastyö käynnistyi syyskuussa 2005. Yhteistyöprojektin asiakaskunta koostui Havukosken päivätoimintakeskuksen kuntoutujista, jotka olivat siirtymässä päivätoimintakeskuksesta perusterveydenhuollon piiriin päiväkeskuksen lopettaessa toimintansa 31.12.05. Konkreettisen asiakasvalinnan teki psykiatrian ylilääkäri; uloskirjoitusvaiheessa potilas ohjattiin palveluohjauksen asiakkaaksi. Yhteistyöprojektin tarkoituksena oli varmistaa *palveluohjauksellisella työotteella* kuntoutujan valmius siirtyä perusterveydenhuoltoon ja pärjääminen ilman päivätoimintakeskuksen toimintaa. Päiväkeskuksen toiminnan loppuminen oli tiedossa jo projektin suunnitteluvaiheessa. Toiminnan lopettaminen ja sitä seurannut epätietoisuus tulevaisuudesta oli nähtävissä sekä työntekijöissä että kuntoutujissa.

Palveluohjausasiakkaiden tarpeita ja elämäntilannetta turvallisen siirtymävaiheen tueksi selvitettiin oman elämän vihon avulla. Palveluohjaaja kehitti oman elämän vihon konkreettiseksi työväliseksi aidossa tilanteessa, jossa 12 kuntoutujan hoitovastuu oli siirtymässä perusterveydenhuoltoon. Projektin asiakkaat eivät ehkä olleet niin huonokuntoisia kuin palveluohjauksessa on totuttu. *”...tuli jälleen selvemmäksi, että näillä ihmisillä on asiat ihan kunnossa ja avun ja tuen tarve on lähinnä löytää korvaava paikka”* (ote projektin palveluohjaajan työpäiväkirjasta). Yksi kuntoutuja kieltäytyi palveluohjauksesta.

Havukosken päivätoimintakeskuksesta siirtyi kaksi työntekijää Hakunilan kuntoutuskeskukseen. Molemmat olivat olleet projektissa mukana jo Havukoskella ja osallistuneet syksyllä 2005 järjestettyyn ”mielenterveystyön palveluohjaus” koulutukseen. Omaiset Uusimaan palveluohjaajista toinen sanoutui irti työstään Havukosken päivätoimintakeskuksen lopettamisen yhteydessä, toinen jatkoi Hakunilassa. Hakunilan kuntoutuskeskuksesta projektiin osallistui psykiatrisia sairaanhoitajia neljä. Lisäksi Tikkurilan psykiatrian poliklinikan psykologi ja psykiatri osallistuivat kuntoutuskeskuksen tiimipalaveriin kerran viikossa. Tiimipalaveri oli ainoa tilaisuus palveluohjaajalle kuulla tiimin kuulumiset ja puhua ryhmässä asiakasasioista. Palveluohjausasioille ei useinkaan riittänyt aikaa tiimipalaverissa, koska perustyön asiakasasioita oli niin paljon.

Asiakkaat tulivat Hakunilan kuntoutuskeskukseen joko Peijaksen tai Kellokosken sairaalan hoitojakson jälkeen. Asiakasvalinnat palveluohjausprojektiin teki edelleen apulaisyli-
lääkäri saatuaan tiedon siirtymisestä kuntoutuskeskukseen. Ylilääkäri nimesi kuntoutujalle kuntoutusvastaavan kuntoutuskeskuksesta. Kuntoutusvastaava huolehti kuntoutussuunnitelman toteutumisesta. Suunnitelma koostui kuntoutuspolusta. Se sisälsi erilaisia ryhmiä, joihin kuntoutujan piti siirtyä tietyssä järjestyksessä.

Palveluohjauksen oli ajateltu toimivan samanaikaisesti kuntoutusjakson kanssa. Kuntoutusvastaavat tapasivat kuntoutujia pääsääntöisesti Hakunilan kuntoutuskeskuksen ulkopuolella, esimerkiksi Tikkurilan psykiatrian poliklinikalla tai hoitavassa sairaalassa. Tästä seurasi se, että palveluohjaaja ei koskaan satunnaisesti tavannut asiakkaitaan kuulumis-

ten vaihtamiseksi. Tapaamiset piti suunnitella huolellisesti, koska palveluohjauksella ei ollut omaa toimitilaa eikä avaimia kuntoutuskeskuksen tiloihin. Vapaa tila piti etsiä ensin ja sopia sitten tapaaminen. Palveluohjauksen näkökulmasta samanaikaisuus kuntoutusjakson kanssa kuormittaa asiakasta liikaa. Palveluohjauksessa asiakkaan omien tavoitteiden ja motivaation löytämiselle tulee antaa tilaa ja aikaa. Hyvän työskentelysuhteen löytämiseen panostetaan. Eteneminen tapahtuu asiakkaan tahdissa. Oikeanlaiset ja oikein ajoitetut palvelut ovat keskeisiä. Päällekkäisyyksien takia palveluohjaaja ei voinut osallistua asiakkaan ja kuntoutusvastaavan tapaamisiin; oli annettava tilaa asiakkaalle ja kuntoutussuunnitelmalle. Palveluohjauksen aloittaminen samanaikaisesti kuntoutusjakson kanssa ei tuntunut toimivalta ratkaisulta.

Ehkä suurin este yhteistyöprojektin jatkamiselle oli terveydenhuollolle ominainen byrokraatia ja sen kankeus, joka tuli näkyviin asiakasohjautuvuudessa. Asiakasta ei voi määrätä palveluohjaukseen. Palveluohjauksen perusta on asiakaslähtöisyydessä ja luottamuksellisessa suhteessa ja se edellyttää asiakkaan halukkuutta ja motivaatiota palveluohjaukseen. Asiakas nähdään palveluohjauksessa toimeksiantajana. Asiakasvalinta ja – ohjaus oli hidasta ja kankeaa, koska valinnat oli yhden henkilön päätettävissä. Asiakkaita olisi mahtunut projektiin enemmän. Toisaalta projektin asiakkaiksi oli päädytty valitsemaan lopetettavan toimintakeskuksen asiakkaita, jotka siirtyvät perusterveydenhuollon piiriin ja asiakkuus oli ennakkoon ajateltu kestävän vain lopettamiseen liittyvän siirtymäajan. Palveluohjaus on pitkäkestoinen työmuoto ja asiakkaan ja palveluohjaajan pitäisi sopia sen lopettamisesta yhdessä.

Ohjausryhmässä oli keskusteltu projektin palveluohjausasiakkaiden vähäisyydestä ja eri toimintojen päällekkäisyydestä. Keskustelua oli käyty myös HUS:n taholta tulevista byrokraattisista rajoitteista. Apulaisylilääkärin yksinvastuu ja päätäntävalta asiakasvalinnoista ei oikein sopinut palveluohjauksen toimintaperiaatteisiin. Hoitovastuusta tuli myös ongelmallinen palveluohjauksen näkökulmasta; se rajoitti palveluohjaajan toimintaa asiakkaan kanssa. Palveluohjaajan piti hyväksyttää asiakastyönsä suunnitelmat tapaamisista lähtien hoitovastuullisella. Terveydenhuollon yksikön organisaatioon oli vaikea sovittautua. Palveluohjaus jäi ulkopuoliseksi toimintamalliksi eikä se saanut jalansijaa Hakunilan kuntoutuskeskuksessa. Palveluohjaus ei ole sellainen toimintamalli, jonka voi sellaisenaan viedä mihin tahansa organisaatioon tai toimintaympäristöön. Tarvitaan räätälöityjä malleja kunkin yksikön tarpeiden ja asiakaskunnan mukaan. Erityisen tärkeää on uusien toimintamallien ajoitus. Tärkeää on saada koko työryhmä mukaan. Ohjausryhmässä päätettiin yksimielisesti päättää yhteistyöprojekti. Selvitys yhteistyön päättämiseen johtavista tekijöistä on liitteenä (liite 3).

Toinen yhteistyökumppani

Toinen yhteistyökumppani oli Helsingin sosiaalivirasto ja terveystieteiden keskus, joiden kanssa oltiin yhteydessä Vantaan kokeilun päätyttyä. Keskustelut johtivat yhteistyöhön Läntisen sosiaaliaseman Haagan toimipisteen aikuissosiaalityön ja Laakson psykiatrian poliklinikan avokuntoutuksen kanssa. Katsoimme tärkeäksi tehdä palveluohjausta siinä määrin alueellisesti että oppisimme tuntemaan alueen palvelutarjonnan ja muut toimijat. Koska projektimme uusi toimipiste Tuikku oli juuri avattu Länsi-Helsingissä Tiikankadulla, olivat läntinen sosiaaliasema ja Laakson psykiatrian poliklinikka luontevia valintoja. Kävimme molemmissa paikoissa esittäytymässä ja kertomassa palveluohjauksesta työntekijöille. Tuikku toimipisteen vuoden 2006 toimintakertomus on liitteenä (liite 4). Yhteistyötahot kävivät tutustumassa myös Tuikkuun. Yhteistyö uusien yhteistyökumppanien kanssa alkoi syksystä 2006 ja jatkui projektin loppuun.

Projektiin palkattiin toinen palveluohjaaja maaliskuussa 2006 ja hän teki osan työajastaan asiakastyötä. Kolmas palveluohjaaja oli projektissa mukana 6 kk määräaikaisessa työ-

suhteessa vuoden 2007 alusta lukien tehden vain asiakastyötä ja siirtyen sen jälkeen palveluohjaajaksi mielenterveysyhdistys Helmiin. Yhdistyksen palveluohjaaja perehdytti hänet asiakastyöhön.

Molempien tahojen työntekijät ohjasivat meille asiakkaita syksystä 2006 alkaen. Lisäksi muutama asiakassuhde alkoi omaisen tai asiakkaan omasta yhteydenotosta. Asiakassuh-teita ehti kertyä yhteensä 29; ensimmäisellä 14 asiakasta, toisella 6 (osa-aikainen) ja kolmannella 9 (6 kk määräaikainen). Varsinaisten em. palveluohjaussuhteiden lisäksi kaikki palveluohjaajat tapasivat joitakin asiakkaita muutamia kertoja. Asiakkaissa oli kai-ken ikäisiä sekä miehiä että naisia. Yhtä lukuun ottamatta kaikki olivat yksinäisiä ja asui-vat itsenäisesti. Vain yksi oli parisuhteessa ja asui puolisonsa kanssa.

Ensimmäinen tapaaminen pidettiin Tuikussa, asiakkaan kotona tai yhteistyötahon tiloissa. Tapaamisia oli 1-3 viikossa asiakasta kohden. Tapaamiset kestivät keskimäärin 2 tuntia vaihteluvälin ollessa 15 minuutista neljään tuntiin. Palveluohjauksen luonteeseen kuului tapaamiset olivat usein asiakkaan kotona. Vain viisi asiakasta kieltäytyi kotikäynnistä ko-konaan. Muita tapaamispaikkoja olivat esimerkiksi virastot, muut mielenterveysyhdistyk-set ja useat eri paikat Helsingin keskustassa asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan.

Tapaamisten lisäksi yhteydenpidosta puhelimitse muodostui monelle asiakkaalle tärkeä lisä.

Myös etsivää työtettä käytettiin joidenkin asiakkaiden kohdalla. Asiakkaan jäädessä pois tapaamisesta häntä voitiin yrittää tavoittaa esimerkiksi kotoa tai hänen tavanomaisista ajanviettopaikoista jos se oli asiakkaan tilanteen huomioiden tarpeellista. Eri asiakkaita kuvaavia tietoja on liitteenä (liite 5). Asiakkaat ryhmiteltynä eri taustatietojen mukaan löy-tyy seuraavasta liitteestä (liite 6)

Pohdintaa

Yhteistyötahoista psykiatrian poliklinikka oli vahvemmin mukana asiakasohjauksessa ja yhteistyössä. Sieltä ohjattiin sosiaaliasemaa enemmän asiakkaita ja palveluohjaajat osal-listuivat hoitokokouksiin. Tämän yhteistyökokemuksen perusteella palveluohjaus sopi pa-remmin psykiatrian poliklinikalta ohjatuille asiakkaille. Tämä voi tietysti selittyä sillä miten työntekijät ovat palveluohjauksen ymmärtäneet ja minkälaisia asiakkaita he meille ohjasi-vat. Mielestämme merkittävää palveluohjauksen onnistumiselle oli kuitenkin olemassa oleva hoitosuhde ja palveluohjauksen ajoittuminen sairaalajakson jälkeen avokuntoutuk-sen yhteyteen. Tähän liittyy myös se kuinka hyvin asiakas tunnetaan. Sosiaaliasemalla ei aina ehkä ole niin perusteellista tuntemusta asiakkaasta, vaikka asiakassuhde olisikin kestänyt pitkään, koska tapaamisia on yleensä aika harvoin. Sairaalajakson aikana tar-joutuu mahdollisuus tutustua asiakkaaseen ja aloittaa intensiiviset tapaamiset avokuntou-tuksessa sekä palveluohjauksessa. Asiakasmäärä tuntui sopivalta. Pystyimme tarjoa-maan tapaamisia riittävän usein ja riittävän pitkäkestoisina. Lisäksi pystyimme vastamaan asiakkaiden muuttuvien ja/tai kriisiytyneiden tilanteiden synnyttämiin tarpeisiin hyvin.

Palveluohjauksesta tiedottaessamme lähestyimme lähinnä työntekijöitä. Meidän olisi ollut hyvä ehkä lähestyä aktiivisemmin myös asiakkaita. Tämä olisi lisännyt asiakkaiden suoria yhteydenottoja. Asiakkaan oma yhteydenotto olisi voinut asiakkaalle olla merkittävä tekijä itsenäisessä toimimisessa ja se olisi tuonut ehkä palveluohjaukseen erilaisia ja muista toimijoista riippumattomia asiakassuhteita.

Palveluohjauksen tarkkaa kohderyhmää emme olleet määrittäneet. Ajatuksena oli kuiten-kin että se koostuisi läntisen sosiaaliaseman asiakkaista ja Laakson psykiatrian poliklini-kan mielenterveyskuntoutujista. Rajaus olisi voinut olla vielä tarkempi. Jo pelkästään mie-

lenterveyskuntoutuja on liian laaja ja vaikeasti tulkittava käsite. Tarvitaanko esimerkiksi hoitosuhdetta tai diagnoosia? Kaikille mukana olleille asiakkaille oli yhteistä melko pitkään jatkunut köyhyys ja eriasteinen syrjäytyminen ja yksinäisyys.

Useimmat asiakkaat olivat pitkäaikaisia asiakkaita sosiaali- ja/tai terveystoimipai-koissa. He olivat tottuneet tietynlaiseen asiointiin ja asiakkuuteen. Heistä sai alistu-neen vaikutelman. Palveluohjauksen yhdeksi tärkeäksi tehtäväksi nousikin asiakkaiden itsenäisen toimintakyvyn ja itsetunnon kohottaminen.

Asiakkaiden mukaan erittäin *merkityksellistä* heille oli palveluohjauksen erityisluonne. He korostivat mm. seuraavien seikkojen merkitystä:

- tapaamispaikat muualla kuin virastossa
- valinnan mahdollisuus tapaamispaikassa, -ajassa ja – tiheydessä
- ei lomakkeita tai kirjallista tiedonkeruuta
- työskentely alkoi nollassa (ei etukäteistietoja lähettävältä taholta)
- palveluohjaajan helppo tavoitettavuus
- luottamuksellisen ja avoimen suhteen helppo luominen
- tapa puhutella ja suhtautua

Tiheät tapaamiset, kotikäynnit ja arjen sujuvuuden (mm. kodin järjestyksen, raha-asioiden ja henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen) turvaaminen muodostuivat palveluohja-uksen oleellisimmiksi asioiksi. Niiden pohjalta oli mahdollista luoda luottamuksellinen ja hyvä työskentelysuhte asiakkaan kanssa. Yhdessä tekemisen ja asiakkaan tietoiseksi ja osalliseksi tekemisen merkitys häntä koskevissa asioissa ja suunnitelmissa korostuivat palveluohjauksessa. Kokonaisvaltainen tukeminen kuuluu monen sosiaali- ja terveystoimipai-koissa palveluntarjoajan toimintasuunnitelmiin. Palveluohjauksessa heräsi kysymys siitä, voiko ihmistä tukea kokonaisvaltaisesti, jos tuntemus perustuu vain toimistossa tehtyyn arvioon ja satunnaisiin tapaamisiin? Totuus paljastuu usein ihmisen kotona. Oleellista palveluoh-jauksessa on myös kyky vuorovaikutukseen ja ihmisen kohtaamiseen sekä kyky lähestyä ihmistä. Jos kuntoutujalta kysyy, voitko hyvin tänään, niin vastaus on varmaan useimmi-ten kyllä. Jos kysyt mitä olet tänään tehnyt, saat paremman kuvan asiasta. Jos kysyt kun- toutujalta tiedätkö mistä bussi kotiin lähtee, saat eri vastauksen kuin kysymällä mitkä bussit menevät kotiin.

Palveluohjaus päättyi monen asiakkaan kohdalla liian aikaisin projektin päättyessä. Osal- le asiakkaista todellinen lopetus oli yllätys, vaikka projektin päättyminen oli kaikilla tiedos- sa alusta saakka. Kaikille saatiin kuitenkin turvattua jokin muu palvelu ja seuraavaan työntekijään voitiin tutustua yhdessä esimerkiksi Tuikussa. Monen asiakkaan kohdalla jäi elämään huoli tulevaisuudesta. Palveluohjauksen turvaamia tapaamisia 2-3 kertaa viikos- sa ei pystytä muualla tarjoamaan vaan tilalle tulevat tapaamiset kerran kuukaudessa. Lo- puksi haluamme todeta, että palveluohjaus ei aina tarkoita samaa kuin palveluihin ohjaa- minen. Usein se voi jopa tarkoittaa palveluiden purkamista, kuten liitteenä olevasta palve- luohjaaja Merja Tuomisen kirjoituksesta käy ilmi (liite 7). Kirjoitus on julkaistu Stakesin palveluohjaussivustoilla ja siihen on saatu asiakkaan lupa. Asiakkaan nimi on kuitenkin muutettu.

ASIAKASTYÖN PERIAATTEET

Käsityksemme palveluohjauksen asiakastyön peruseriaatteista on palveluohjausprojek- tin viimeisen toimintakauden aikana vahvistunut. Aikaisemmin periaatteet olivat jonkinlai- sia suuntaviivoja, jota kautta voisimme edetä. Tässä vaiheessa niistä on muodostunut pe- rusperiaatteita, jotka selvästi ohjaavat asiakastyötämme. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteivätkö periaatteet voisi vielä tästä muuttua. Tähän voivat vaikuttaa palveluohjauksesta

saatava lisäkokemus tai toimintaympäristössä tai koko yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset. Toisin sanoen niitä ei tulisi ymmärtää kiveen hakattuina totuuksina vaan joustavina periaatteina, jotka tukevat asiakastyötämme.

Dialoginen suhde on palveluohjauksen tärkeimpiä periaatteita. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että eteneminen tapahtuu yhteistyössä asiakkaan kanssa. Mitään ei tehdä, ellei asiakas ole asiaa hyväksynyt tai ole toiminnassa mukana. Dialoginen suhde perustuu luottamukseen. Se on asiakkaan ja palveluohjaajan väliin rakentuva kolmas ulottuvuus, jonka rakentamiseen sekä palveluohjaaja että asiakas osallistuvat. Asiakkaan elämään mukaan meneminen vaatii palveluohjaajalta epävarmuuden sietokykyä. On myös tunteiden kautta uskallettava mennä mukaan asiakkaan kokemaan todellisuuteen ja luotettava siihen, että yhdessä päästään siitä pois. Vastuu dialogisen suhteen luomisesta kuuluu pääasiassa palveluohjaajalle, mutta se on mahdotonta ilman asiakkaan myötävaikutusta. Suhdetta voisi kutsua myös kumppanuudeksi ja se perustuu tasavertaisuuteen. Palveluohjaaja tulee asiakkaalle näkyväksi myös kanssaihmisenä ja tuntevana läheisenä. Asiakkaat voivat luonnehtia palveluohjaajaa myös isoksi siskoksi tai veljeksi, esikuvaksi tai opettajaksi.

Arkipäivän perustoimintojen varmistaminen on palveluohjauksen tärkeimpiä ensivaiheen tehtäviä. Onko asiakkaalla ruokaa ja vaatteita, pystyykö hän huolehtimaan toimeentulostaan ja maksamaan laskujaan, onko asiakkaalla voimavaroja ja taitoja kodista huolehtimiseen ja kykeneekö hän lähtemään kodistaan ja esim. käymään kaupassa, ovat kysymyksiä, joita palveluohjaaja joutuu kysymään itseltään jo suhteen alkuaikana. Pääasiallinen tiedon keräämisen väline on palveluohjaajan omat aistit, ei kyselykaavakkeet tai tarvekartoitukset. Paras tiedonlähde on asiakkaan oma koti ja tästä syystä vieraileminen asiakkaan kodissa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa on tärkeää. Jo varhaisessa vaiheessa voidaan asiakkaan kanssa sopia, miten hän voi omalla toiminnallaan vahvistaa jokapäiväisen elämänsä sujuvuutta. Tarvittaessa tukea ja apua haetaan yhdessä. Palveluohjauksessa tiedostetaan, että kaikkien asiakkaiden kanssa tiettyjen perusasioiden tulee olla kunnossa. Elleivät ne toimi, ne tulee yhteisellä työllä saada toimiviksi.

Asiakkaan pitkäaikaiset tavoitteet ovat palveluohjauksessa tärkeitä, eivät lyhytaikaiset, jotka häntä pidemmällä aikavälillä voivat jopa vahingoittaa. Pitkäaikaiset tavoitteet tulevat näkyviin vasta luottamuksellisen suhteen saavuttamisen jälkeen. Liian varhaisessa vaiheessa määritellyt asiakkaan tavoitteet ja niiden puolesta toimiminen voivat johtaa harhaan ja saattavat jopa johtaa palveluohjaussuhteen vaarantumiseen. Tavoitteiden tulee rakentua asiakkaan voimavarojen varaan, vaikka ongelmia ei lakaistakaan maton alle. Asiakkaan tavoitteet muotoutuvat usein yhteistyössä palveluohjaajan kanssa. Niiden tulee olla realistisia ja saavutettavissa olevia. Tavoitteista voidaan myös neuvotella asiakkaan kanssa. Joskus asiakas vaatii myös palveluohjaajan näkökulmasta epärealistisen suunnitelman puolesta toimimista. Vaikka suunnitelmat eivät aina toteutuisikaan, asiakas voi niistä aina oppia. Oppimisen varmistaminen ja varasuunnitelman olemassaolo voi tällöin olla tärkeää. Jos asiakkaan kanssa tehdään suunnitelmaksi luonnehdittava paperi, tulee sen olla asiakkaan näköinen, se tulee tehdä vasta kun asiakkaan voimavarat ovat suhteen kautta tulleet näkyviin ja sen tulee olla joustava ja muutettavissa oleva palveluohjauksen apuväline ja työkalu.

Intensiivinen, pitkäaikainen ja tiivis suhde on varsinaisen palveluohjauksen perusta. Tämä tarkoittaa sitä, että palveluohjaajalla tulee olla vain rajallinen määrä (noin 5-15) asiakasta. Palveluohjaajan on voitava antaa oma tietotaitonsa ja aikansa asiakkaan käyttöön. Palveluohjaaja ei anna aikoja vaan aikaa. Palveluohjauksen työn tulokset, siis asiakkaan pysyvä itsenäinen elämä voidaan yleensä varmistaa vain pitkäaikaisen suhteen kautta. Yhteys asiakkaaseen on yleensä palveluohjauksen alkuvaiheessa tiivistä, toisin

sanoen palveluohjaaja tapaa asiakkaansa jopa useita kertoja viikossa. Tapaamisen kestoa ei ole edeltä käsin päätetty, vaan se muotoutuu asiakkaan tarpeen mukaan.

Kokonaisvaltainen asiakkaan huomioiminen kuuluu palveluohjaajan työhön. Vaikka työtä voitaisiin ajoittain tehdä jonkun yksittäisen asian tai tavoitteen puolesta, tulee kokonaisvaltaisuus pitää mielessä. Esimerkiksi asiakkaan opiskelua ei kannata tukea, ellei asiakkaan arkipäivän sujuvuus tätä pysty tukemaan. Opiskelu perustuu säännöllisyyteen, siihen että asiakas pystyy aamulla heräämään, että hänellä on varaa kirjojen ostamiseen, että hän pystyy keskittymään, jne. Toisin sanoen opiskelu vaatii jo suuressa määrin automatoituja toimintoja ja arkipäivän sujumista. Palveluohjaus alkaa arkipäivän sujuvuuden varmistamisesta, perustarpeiden tyydyttämisestä, sen jälkeen tulevat sosiaaliset tarpeet, jokaisen ihmisen tarve liittyä merkityksellisiin toisiin. Vasta kolmantena tulevat henkisen kasvun ja mielekkyyden löytyminen. Tarpeet muodostavat hierarkkisia tasoja ja edellinen alla oleva tarve on jossain määrin oltava tyydytetty ennen kuin seuraavalle tasolle siirrytään. Näiden kaikkien tasojen huomioiminen on osa palveluohjaajan kokonaisvaltaista työtä.

Henkilökohtaisuus kuuluu palveluohjaajan työhön. Tämä tarkoittaa sitä, että jokaisen asiakkaan henkilökohtaiset ominaisuudet on työssä otettava huomioon. Jotkut asiakkaat saavutetaan keskustelun kautta, toisten kanssa luodaan suhde yhdessä toimimisen kautta. Palveluohjaus alkaa kaikkien asiakkaiden kanssa perustarpeiden varmistamisesta ja mahdollisimman itsenäisen elämän tukemisesta. Jokaisen asiakkaan kanssa on kuitenkin erikseen selvitettävä mitä itsenäinen elämä juuri tämän asiakkaan kanssa tarkoittaa. Samassa tilanteessa olevat asiakkaat eivät suinkaan hyödy samoista palveluista. Jollekin asiakkaalle saattaa esim. ateriapalvelu, ainakin tilapäisesti, olla hyvä ratkaisu, joka auttaa häntä pääsemään ulos kodistaan ja liikkeelle. Toiselle, ruuanlaitosta pitävälle asiakkaalle, ateriapalvelu saattaa olla suoranaista myrkyä, joka lopettaa kaiken omatoimisen harrastamisen.

Asiakas on PO-työn toimeksiantaja ja päämies. Tämä tarkoittaa sitä, ettei palveluohjaaja voi olla viranomaissuhteessa asiakkaaseensa. Hän ei voi olla asiakkaansa palveluohjaaja ja samalla päättää asiakkaansa toimeentulotuesta, lastensuojelun tukitoimenpiteistä tai muista eduista. Palveluohjaajan aseman tulee olla riippumaton suhteessa varsinaiseen viranomaistoimintaan. Muuten hän ei ole vapaa asiakkaansa oikeuksien puolustamiseen. Palveluohjaajan aseman pitää siis olla itsenäinen ja suhde asiakkaaseen niin läheinen, että hän kykenee tarkastelemaan maailmaa asiakkaansa silmien kautta. Verkostokokouksissa hän pitää huolta siitä, että asiakas saa äänensä kuuluviin, ja että asiakkaan tavoitteet liitetään osaksi palvelutuotantoa. Liian läheinen suhde viranomaisiin tai palvelutuottajiin johtaa usein siihen, että palveluohjaajasta tulee osa palvelutuottajien omaa toiminta- tai tehtävärakennetta.

TIEDOTUSTOIMINTA

Tiedotustoiminnalla tarkoitamme toimintaa jonka päämääränä on palveluohjausta koskevan tiedon vastaanottaminen, jalostaminen ja sen edelleen levittäminen. Tiedotustoiminta voi olla kirjallisen tiedon tuottamista (esim. käännökset, oppaat, julkilausumat, internet- tai muut julkaisut) tai tiedon levittämistä suusanallisesti (esim. koulutustilaisuudet, kokoukset, tutustumiskäynnit, työnohjaukset tai konsultaatiot). Kaikkia edellä mainittuja tiedotustoiminnan muotoja on projektissa viimeisen kolmivuotiskauden aikana toteutettu. Tiedotustilaisuuksissa olemme kuitenkin pyrkineet välttämään toimimista ”paremmin tietävän” asemasta käsin. Uutta tietoa on pyritty rakentaman yhdessä tilaisuuteen osallistuvien kanssa. Jokainen tilaisuus on siis myös meille ollut oppimisen kokemus. Tätä vuorovaikutuksellista oppimisen periaatetta olemme määrätietoisesti pyrkineet noudattamaan. Palveluohjausta ei mielestämme muulla tavalla voi opettaa.

Tietävän ja ei-tietävän asetelma koulutuksessa voi helposti siirtyä asiakastyöhön: Palveluohjaaja tietää alusta alkaen ratkaisun asiakkaansa ongelmaan. Palveluohjaus perustuu kuitenkin asetelmaan, jossa tavoitteet tai pulmat ja niiden ratkaisut määritellään ja niihin pyritään yhdessä. Tärkeää on siis tasavertaisuus ja kumppanuus. Palveluohjaussuhteen kuten myös palveluohjauksen koulutuksen tulee siis perustua vuorovaikutuksellisuuden ja dialogisuuden varaan. Alussa kukaan ei tiedä varmaa vastausta. Työ on eräänlaista yhdessä etsimistä, oppimista ja löytämistä, joka edellyttää epävarmuuden sietämistä.

Palveluohjausprojektin tiedotustoimintaa vuosina 2005–2007 voidaan kutsua toiminnan vakiintumisen mutta myös sen laajentumisen ajaksi. Vakiintuneeksi toimintaa voitaisiin kutsua siinä mielessä, että toiminnalle on asiakasryhmästä riippumatta löydetty yhteinen perusta. Vakiintuneeksi sitä voisi kutsua myös siinä mielessä, että projektilla on näkyvä sija Suomessa tapahtuvassa päihde- ja mielenterveystyön palveluohjauksessa. Palveluohjauksen yhteisen perustan löytäminen on kuitenkin johtanut myös toiminnan laajentumiseen. Projektissa syntynyt tietotaito on johtanut yhteistyöhön monen eri asiakasryhmän kanssa työskentelevän tahon kanssa, joka puolestaan on johtanut yhteisiin kehittämis- ja tiedotustilaisuuksiin.

Olen jakanut vuosina 2005–2007 tapahtuneen tiedotustoiminnan seuraavien alaotsakkeiden alle: Oma toiminta, yhdessä eteenpäin, yhteistyötä, pohjoismaalainen yhteistyö, ruotsinkielinen toiminta sekä julkaisu- ja tiedotustoiminta. Oma toiminta käsittää yhdistyksen omat tiedotus- ja koulutustilaisuudet, joka on järjestetty yksin, ilman toista osapuolta. Yhdessä eteenpäin on yhdessä toisen osapuolen kanssa tapahtuvaa toimintaa. Se on enemmän kuin kertaluonteista yhteistyötä ja perustuu yhdessä tapahtuvan toiminnan suunnitteluun. Yhteistyö-otsakkeen alla oleva toiminta perustuu yhdessä toisen osapuolen kanssa toteutetuista kertaluonteisista, tai toisistaan erillään olevista yksittäisistä tiedotus- ja kehittämistapahtumista. Lopuksi olen yhteenvedonomaista yrittänyt selvittää mitä eri asiakasryhmiä palveluohjauksen tiedotus- ja koulutustilaisuudet ovat käsittäneet.

OMA TOIMINTA

Jälkikäteen tarkasteltuna on tiedotustoiminnan pääpaino selvästi ollut muiden kanssa yhteistyössä toteutetussa toiminnassa, eikä yhdistyksen yksin toteuttamissa tilaisuuksissa. Tiedotus on kuitenkin toiminut hyvin juuri tällä konseptilla toteutettuna. Ensimmäkin yhdistyksen palveluohjausprojektilta on sen resurssit ajatellen puuttunut se kriittinen massa, jolla tilaisuuksia olisi voinut menestyksellisesti yksin järjestää. Toiseksi on projekti vahvasti nojautunut muiden kanssa tapahtuvaan yhteistyöhön ja yhdessä toimimisen varaan. Olemme siis noudattaneet samaa periaatetta, jota palveluohjaaja omassa työssään tulee käyttää.

Ulkomaisten luennoitsijoiden seminaaripäivät

Ulkomaisten luennoitsijoiden seminaaripäiviä järjestettiin kaksi. Seminaarikieli oli ruotsi mutta esitykset tulkattiin suomeksi. Ensimmäinen tilaisuus oli 3. helmikuuta 2006 toteutettu kansantaloustieteilijä Ingvar Nilssonin vetämä päivä jossa tarkasteltiin Ruotsin mielenterveystyön palveluohjaustoiminnan taustaa ja sen vaikutuksia. Toinen tilaisuus oli 12. huhtikuuta 2007 toteutettu sosiaalityön lisensiaatti Ulrika Järkestig Berggrenin vetämä päivä, jossa paneuduttiin palveluohjaajan työkuvaan. Yhdistyksen Tuikku-toimitilassa on toteutettu kaksi palveluohjauksen opintopiiriä. Opintopiirit ovat kokoontuneet noin kerran kuukaudessa á neljä tuntia, yhteensä kahdeksan kertaa. Koulutusvastaava on ollut projektivastaava Sauli Suominen tukenaan yhdistyksen palveluohjausprojektin palveluohjaajat Merja Tuominen ja Kaisa Maja. Opintopiiri I aloitti toimintansa syksyllä 2006 ja se loppui keväällä 2007. Opintopiiri II alkoi keväällä 2007 ja loppui joulukuussa 2007. Tärkein tapahtuma oli yhdistyksen palveluohjausprojektin päätösseminaari, joka toteutettiin 9.

marraskuuta 2007. Siihen osallistui 250 palveluohjauksesta kiinnostunutta toimijaa eri puolilta Suomea.

Ingvar Nilssonin

Ingvar Nilssonin seminaaripäivän otsakkeena oli ”Ruotsin palveluohjaustoiminta – Taus-
taa, kokemuksia ja tuloksia” (liite 8). Aamupäivän aikana käsiteltiin palvelujärjestelmän
ongelmia asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaan palveluja toteuttavat liian monet tahot eikä
kukaan toimija kannu niiden toteutuksesta kokonaisvastuuta. Näin ollen palveluita toteu-
tetaan väärän aikaan tai ne ovat vääränlaisia. Asiakas saattaa myös joutua palvelutuo-
tannon ulkopuolelle. Iltapäivällä käsiteltiin palveluohjauksen aikaan saamia muutoksia.
Palveluohjauksen myötä asiakkaan palvelut oikea-aikaistuvat ja passivoivista ja ylläpitä-
vistä palveluista siirrytään yhä selvemmin aktivoiviin palveluihin. Asiakkaan itsenäinen
elämä lisääntyy ja elämänhallinta paranee kaikilla mittareille mitattuna. Tämä johtaa myös
asiakkaan vähentyneeseen sairaalahoidon tarpeeseen ja yleisesti pienempään psykiatris-
ten hoitopalveluiden käyttöön. Nilssonin mukaan palveluohjausuudistuksessa yhdistyvät
asiakkaan ja yhteiskunnan etu. Palveluohjaus voidaan nähdä myös yhteiskuntataloudelli-
sena investointina joka maksaa itsensä moninkertaisesti takaisin. Ingvar Nilssonin semi-
naariin osallistui lähemmäs sata henkeä. Seminaaria ja ruotsin palveluohjaustyötä esitel-
tiin laajemmin myös Dialogi-lehdessä 7/2005.

Ulrika Järkestig

Ulrika Järkestig Berggrenin seminaaripäivän otsakkeena oli ”Palveluohjaaja – asiakkaan
asialla, neuvottelija ja rajojen ylittäjä” (liite 9). Seminaaripäivän aikana syvennyttiin palve-
luohjaajan rooliin, johon Järkestigin mukaan kuuluu sekä *yksilökohtaista että rakenteellis-
ta työtä*. Yksilökohtainen työ sisältää asiakkaan vahvistamiseen, tukemiseen ja kannus-
tamiseen tapahtuvaa työtä. Työn keskeisenä elementtinä on asiakkaan toimeksianto, jon-
ka tarkemmasta sisällöstä ja toteuttamisesta voidaan neuvotella. Rakenteellisessa työssä
pyritään vaikuttamaan palvelujärjestelmiin, niin että ne parhaiten palvelisivat asiakkaan
tavoitteita. Rakenteelliseen työhön kuuluu myös systeemivirheistä raportoiminen ja niiden
korjaaminen. Systeemivirheet ovat sellaisia palvelujärjestelmien ongelmia, jotka usein
toistuvat samanlaisina erilaisten asiakkaiden kanssa. Järkestigen keskeinen sanoma on,
että erilaiset vaikeudet liian usein määrittävät asiakkaan sairaudesta johtuviksi yksilökoh-
taisiksi ongelmiksi. Asiakkaan hoidon ulkopuolelle jättäytyminen nähdään johtuvan sai-
rauden mukaan tuomista kommunikaation häiriöiksi tai toimeentulon ongelmat rahankäy-
tön vaikeuksiksi. Monet asiakkaat ovat kuitenkin saaneet puutteellista tai huonoa kohtelua
ja jääneet ilman heille kuuluvia taloudellisia etuuksia. Vaikeuksien voidaan siis yhtä hyvin
nähdä johtuvan rakenteellisista tekijöistä, kuten hyvän kohtaamisen ja yhteen sovitetun
tuen puuttumisesta tai taloudellisten tukijärjestelmien toimimattomuuteen liittyvistä teki-
jöistä.

Opintopiirit

Opintopiiri I ja II (liite 10) toteutuksessa pyrittiin yhdessä oppimisen periaatteeseen. Toi-
sin sanoen vetäjä otti vastuun koulutuksen puitteiden järjestämisestä ja vuorovaikutuksen
ja dialogisuuden toteutumisesta tilaisuuksien aikana. Näin toteutettu koulutus ei kuiten-
kaan ollut täysin yksinkertaista. Kaikkien osallistujien tasapuolinen kuuntelu ja sen var-
mistaminen, että kaikki saavat äänensä kuuluviin vaatii hyvää keskittymiskykyä ja ryhmän
johtamisen taitoa. Vetäjän on myös kannettava huolta siitä, että ryhmä pysyy perustehtä-
väsään ja työskentelee. Molemmissa opintopiireissä vallitsi kuitenkin hyvä yhteishenki
osallistujien hyvin erilaisista taustoista huolimatta. Toisin sanoen palveluohjaus näytti
osallistujien näkökulmasta avautuvan hyvin samanlaisena osallistujien edustamista erilai-
sista asiakasryhmistä riippumatta.

Ennen opintopiirien aloittamista oli kuitenkin palveluohjausprojektien työntekijöiden kesken sovittu siitä, että koulutettavien oli koulutuksen jälkeen osattava erottaa palveluohjaus muusta asiakastyöstä, tietää mitä dialogisuuteen perustuva työote tarkoittaa palveluohjauksen asiakastyössä ja osattava erottaa järjestelmänsisäinen case management asiakaslähtöisestä palveluohjauksesta. Osallistujien tulisi myös määrittää suhteensa erilaisiin työssä käytettäviin menetelmiin ja työmalleihin sekä tunnistaa palveluohjaussuhteen eri vaiheet ja sen prosessinomaisuus. Koulutuksen tulisi myös paneutua palveluohjaajan suhteeseen muihin viranomaisiin ja palvelutuottajiin sekä yhteistyöhön näiden kanssa. Koulutettavien tulisi myös tuntea verkostotyön menetelmiä. Tavoitteena oli myös, että koulutettavat näkisivät palveluohjauksen yleisen yhteisen perustan mutta kykenisivät näkemään eri asiakasryhmien toimintaan mukaan tuomat erilaisuudet. Tutustuminen Ruotsissa tapahtuvaan palveluohjaukseen ja sen peruskysymyksiin nähtiin myös tärkeänä.

Opintopiiri I osallistajat edustivat selvemmin juuri mielenterveys- ja päihdetyön asiakkaiden kanssa toimivia työntekijöitä. Osallistajat olivat Espoon kaupungin päihde- ja mielenterveystyön palveluohjausprojektista, Helsingin päihdehuollon jälkikuntoutusyksiköstä, Mielenterveystyön keskusliitosta, Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrian yhdistyksen Drop in – projektista, Mielenterveyden keskusliitosta, Kaarinan Poiju – projektista sekä Niemikodista. Opintopiiri II osallistajat edustivat laajemmin erilaisia asiakasryhmiä. Osallistajat olivat Varsinais-Suomen lastensuojelujärjestöstä, Helsingin päihdehuollon jälkikuntoutusyksiköstä, Espoon kaupungin päihde- ja mielenterveystyön palveluohjausprojektista, vanhustyötä tekevästä Käpyrinne-säätiöstä, MLL:n Pesäpuu yksiköstä, Salonseudun omaishoitajista sekä Omaisten Satakunnan yhdistyksestä. Huolimatta siitä, että opintopiirissä oli vammaisia lapsia ja aikuisia, mielenterveys- ja päihdeasiakkaita sekä ikääntyvien parissa toimivia oli yhteenkuuluvuuden tunne ja ryhmäytyminen juuri Opintopiiri II erityisen hyvä.

Asiakasryhmästä riippumatta olivat opintopiireihin osallistuneet samaa mieltä palveluohjauksen yhteisestä perustasta ja sen tarpeellisuudesta asiakasryhmästä riippumatta. Opintopiirin lopputyö oli Stakesin www.palveluohjaus.fi sivustoille kirjoitettu palveluohjauksen blogi. Olemme koonneet esimerkkejä blogeista liitteeksi. (liite 11). Ensimmäinen käsittelee ”Kari” nimistä asiakasta, jossa poikkeuksellisesti seurataan palveluohjaussuhteen kehittymistä. Toiset ovat kertaluonteisesti kirjoitettuja blogeja. Blogit on selvyiden vuoksi numeroitu, jotta ne erottuisivat toisistaan. Jotkut on kirjoitettu omalla nimellä ja toiset nimimerkillä. Lopputodistuksen sai molemmista opintopiiristä kymmenen henkilöä.

Kiertokirjeet ja päätösseminaari

Palveluohjausprojektiin kiertokirjeet muodostuivat tärkeiksi tiedottamisen kanaviksi. Kirjeiden kautta informoitiin palveluohjauksen ajankohtaisista asioista, kuten uusista yhdistyksen käänöksistä, palveluohjauksen tapahtumista sekä julkilausumista. Postituslista kasvoi projektikauden aikana käsittäen lopuksi lähemmäs 500 palveluohjauksesta kiinnostunutta henkilöä. Kirjeitä lähetettiin vuodessa noin kahdesta neljään kertaa. Liitteenä on yhdistyksen kaksi viimeistä kiertokirjettä (liite 13). Ensimmäinen on lähetetty alkusyksyllä 2007 ja toinen saman vuoden lopussa.

Palveluohjauksen päätösseminaari pidettiin perjantaina 9. marraskuuta 2007 Kuntatalolla Helsingissä. Ilmaiseen seminaarin ilmoittautui enemmän osallistujia kuin pystyttiin vastaanottamaan (liite 12). Pidemmän matkan takaa tulleilta oli mahdollisuus osallistua myös Stakesin palveluohjausseminaariin, joka järjestettiin edellisenä päivänä Helsingin Yliopiston pienessä juhlasalissa. Yhdistyksen päätösseminaarin avasi RAY:n toimitusjohtaja Sinikka Mönkäre. Seminaarissa käsiteltiin pääasiassa palveluohjauksen määrittäystä ja sen olemusta. Projektivastaava Sauli Suominen luennoi aiheesta ”Väittämiä palveluohjauksesta”. Ensimmäisessä paneelissa eri asiakasryhmien kanssa toimivat palveluohjaajat

kertoivat omasta työstään ja keskustelivat yleisön kanssa. Toisessa paneelissa Ruotsista tänne kutsutut palveluohjaajat kertoivat omasta työstään ja keskustelivat yleisön kanssa. Seminaarissa keskusteltiin myös palveluohjauksen vaikuttavuudesta Stakesin tutkijoiden johdolla. Yleisesti ottaen seminaarin osallistujat olivat hyvin tyytyväisiä päivän antiin.

YHDESSÄ MUIDEN KANSSA

Varsinaiset yhteistyökumppanit

HUS Peijaksen sairaala

HUS Peijaksen sairaalan psykiatrian kuntoutuskeskus Vantaalla oli palveluohjausprojektin toimintakauden ensimmäinen julkinen yhteistyötaho, jonka kanssa tehtiin yhteistyösopimus. Tarkoituksena oli palveluohjaustyön aloittaminen kuntoutettavien asiakkaiden kanssa ja palveluohjaustyön opettaminen keskuksen henkilökunnalle. Toiminnalle valittiin myös johtoryhmä, joka kokoontui yhdeksän kertaa. Asiakastyö jäi kuitenkin lyhytaikaiseksi HUS:ssa tapahtuneista organisaatiomuutoksista ja psykiatrian jäykistä hoitokäytännöistä johtuen. Henkilökunnan koulutus onnistui kuitenkin hyvin ja todistuksen kahdeksan kertaa käsittävästä palveluohjauksen koulutusosiosista sai noin 10 henkilöä. Koulutukseen osallistuneiden todistus, josta myös selviää koulutuksen sisältö ja laajuus on liitteenä (liite 16) Palveluohjausprojektin vastaava toimi konsulttina HUS, Peijaksen sairaalan, Tikkurilan kuntoutuspoliklinikan kuntoutusyksikkö I ja II yhden vuoden ajan. Tästä Vantaan alueella HUS-yhtymän kanssa tapahtuneesta yhteistyöstä on aikaisemmin kirjoitettu raportti.

Helsingin sosiaalivirasto

Helsingin sosiaaliviraston läntisen sosiaalitoimiston kanssa tehtiin seuraavaksi yhteistyötä. Tätä varten sosiaalitoimiston väelle järjestettiin kaksi palveluohjauksen tiedotustilaisuutta sekä yksi tutustumiskäynti palveluohjauksen Tuikku-toimitilaan Pikku Huopalahdessa.

Helsingin psykiatrian Laakson sairaala

Helsingin psykiatrian Laakson sairaalan avohoitopoliklinikka oli seuraava yhteistyötaho. Myös tälle yksikölle järjestettiin lyhyempi tietoisku palveluohjauksesta. Myös Helsingin kaupungin terveystieteiden läntinen mielenterveystiimi tutustui palveluohjaukseen vierailamalla palveluohjauksen Tuikku-toimipisteessä kaksi kertaa.

Muita tärkeitä yhteistyötahoja

Stakes

Stakesin palveluohjaustyöryhmä on ollut toimintakauden tärkein yhteistyökumppani. Työryhmän johdossa oli aluksi ryhmäpäällikkö Riitta Haverinen ja myöhemmin erikoistutkija Kaija Hänninen. Työ alkoi aluksi muutamilla tapaamisilla mutta vakiintui pian säännölliseksi käytännöksi. Stakes oli STM:tä saanut tehtäväksi maamme palveluohjauskokeilujen kehittämisen ja niiden ohjaamisen. Arvovaltaa nauttivana puolueettomana toimijana Stakesilla oli uskottavuutta mutta myös mahdollisuus verkostojen rakentamiseen palveluohjauksen hyvin erilaisiin toimijoihin. Yhdistyksen voimavarana oli taas palveluohjauksen vahva substanssiosaaminen. Yhteistyö rikastutti molempia osapuolia ja johti moniin yhteisiin esiintymisiin palveluohjauksen areenoilla. Palveluohjausprojektin vastaava kommentoi Stakesin pyynnöstä myös ikaalislaisesta palveluohjauksesta kirjoitettua raporttia, joka myöhemmin ilmestyi Stakesin raporttina 16/2006.

Ensimmäinen yhdessä Stakesin kanssa järjestetty palveluohjauksen koulutustilaisuus oli Turussa syksyllä 2005 järjestetty Palveluohjauksen V valtakunnallinen työkokous. Kohdeyryhmänä oli pitkäaikaissairaana ja vammaisen lapsen sekä perheen palveluohjaus, jossa palveluohjausprojekti esitteli omaa toimintaansa sekä avasi palveluohjauksen käsitettä. Keväällä 2006 järjestettiin Stakesin Helsingin toimitiloissa päihde- ja mielenterveystyön

palveluohjauksen koulutustilaisuus, jossa yhdistyksen palveluohjausprojekti esitteli toimintaansa ja omaa palveluohjauksen malliaan. Seminaarin mahtui 70 osallistujaa mutta ilmoittautuneita oli kaksinkertaisesti tämä määrä. Vielä samana keväänä järjestettiin yhteistyössä Stakesin ja Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (Socom) kanssa vanhustyön palveluohjauksen koulutus- ja tiedotustilaisuus. Saman vuoden syksyllä järjestettiin Kouvolassa vammaistyön palveluohjauksen tiedotus- ja koulutustilaisuus yhteistyössä Kouvolan seudun vammaispalvelujen kehittämishankkeen ja Stakesin kanssa. Projekti esitteli omaa toimintaansa sekä palveluohjauksen roolia yhtäältä suhteessa asiakkaan tukemiseen ja palveluiden koordinoimiseen toisaalta

Viimeisen projektivuoden syksyllä järjestettiin Jyväskylässä vammaistyön palveluohjauksen tiedotus- ja koulutustilaisuus. Palveluohjausprojektin vastaava esitteli tilaisuudessa myöhemmin syksyllä markkinoille tulevaa yhdistyksen palveluohjauskirjaa. Tilaisuudessa jaettiin myös projektin yhden sivun mittaista määritelmää intensiivisestä palveluohjauksesta (liite 14). Tärkein yhdessä Stakesin kanssa toteutettu kokonaisuus oli kuitenkin yhdessä järjestetyt palveluohjauksen päätösseminaarit (Stakesin 081107 ja Yhdistyksen 091107). Päivät olivat yhdessä suunniteltuja. Stakesin päivä paneutui palveluohjauksen laajempiin kysymyksiin ja yhdistyksen päivä varsinaisen palveluohjaustyön rooliin ja tehtävänkuvaan. Yhdistyksen palveluohjausprojekti esittäytyi myös Stakesin päivän aikana. Stakesin päivän luentomateriaaliin kuului myös yhdistyksen kahden sivun esitys, jossa palveluohjausta verrataan case managementiin (liite 15).

Helsingin kaupungin päihdetyö

Helsingin kaupungin päihdetyön jälkikuntoutusyksikkö, joka käyttää palveluohjausta työmenetelmänä, on tärkeä yhteistyökumppani. Varsinainen yhteistyö tämän yksikön kanssa on alkanut vuoden 2007 alussa. Jälkikuntoutusyksikkö on saanut tukea lääninhallitukselta kokeillakseen korvaushoidossa olevien asiakkaiden kanssa palveluohjausta. Yksikössä on tällä hetkellä viisi palveluohjaajaa ja muutamia hallinnon työntekijöitä, jotka myös tekevät asiakastyötä. Yksikkö toimii läheisessä yhteistyössä asiakkaita edustavan Suojatie ry:n kanssa. Yhteistyö jälkikuntoutusyksikön kanssa on käsittänyt yhteisiä tiedotustilaisuuksia, sekä yhdistyksen projektivastaavan antamaa työnohjausta ja konsultaatiota. Yksikön työntekijöitä on myös osallistunut yhdistyksen palveluohjauksen opintopiireihin, sekä ensimmäiseen että toiseen.

Palveluohjausprojekti Poiju

Palveluohjausprojekti Poiju, joka on Länsi-Suomen Kaarinassa vuosina 2005–2008 toteutettava mielenterveys- ja päihdeasiakkaita palveleva toimipiste, on myös muodostunut tärkeäksi yhteistyökumppaniksi. Poiju on kolmannen sektorin järjestämää toimintaa, joka toteutetaan RAY:n tuella ja jossa on kaksi kokopäivätoimista työntekijää. Poiju on omassa toiminnassaan käyttänyt yhdistyksen projektista peräisin olevaa palveluohjauksen mallia. Yhdessä Poiju-projektin kanssa on järjestetty palveluohjauksen tiedotus- ja koulutustilaisuuksia sekä muita yhteisiä tapaamisia. Yhdistyksen palveluohjausprojektin vastaava on työnohjannut Poiju-projektin työntekijöitä. Poiju-projektin työntekijät ovat myös osallistuneet yhdistyksen järjestämiin, aikaisemmin mainittuihin opintopiireihin.

Käpyrinne yhdistys

Käpyrinne yhdistyksen Vanhenemisen aarrekartta nimisen projektin kanssa on myös tehty yhteistyötä. Aarrekartta toteuttaa osana projektiaan vanhuksille suunnattua palveluohjaustoimintaa. Projektivastaava kuuluu Vanhenemisen aarrekartta projektin johtoryhmään. Projektissa palveluohjaajana toimiva työntekijä on osallistunut yhdessä projektivastaavan kanssa vanhustyön palveluohjauksen tiedotustilaisuuksiin. Hän on myös osallistunut yhdistyksen palveluohjauksen opintopiiri II:seen. Yhteistyö on käsittänyt myös palveluohjauksen tiedostustyötä.

Muita yhteistyökumppaneita, joiden kanssa yhteistyö on ollut enemmän tai vähemmän säännöllistä, on edellä mainittujen lisäksi seitsemän. Ensimmäiseksi mainittakoon Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrisen yhdistys. Yhteistyön tavoitteena on ollut Itä-Uudenmaan yhdistyksen hallinnoiman Drop in – palveluohjausprojektin ohjaaminen sekä työntekijöiden tukeminen ja kouluttaminen. Toisena tavoitteena on ollut mielenterveysasiakkaille tarkoitettun Tellervo-kodin työntekijöiden palveluohjauksellisen työtteen vahvistaminen sekä yleisesti palveluohjauksesta tiedottaminen Itä-Uudellamaalla. Palveluohjausprojektin vastaava on Porvoossa myös kouluttanut sosiaalipsykiatristen yhdistysten henkilökuntaa. Drop in – projektin kaksi työntekijää ovat myös osallistuneet yhdistyksen palveluohjauksen opintopiireihin.

Mielenterveyden keskusliitto

Mielenterveyden keskusliitto (MTKL) on ollut tärkeä yhteistyökumppani. Palveluohjausprojektin vastaava on luennoinut palveluohjaukseen liittyvistä teemoista Mielenterveysmessuilla vuonna 2005, 2006 ja 2007. Yhdessä MTKL:n kanssa suunniteltiin tutustumiskäynti, jonka tarkoituksena oli tutustua Tukholman alueella tapahtuvaan mielenterveystyön palveluohjaukseen. Se toteutui 6. helmikuuta 2006. Mukana oli Omaisyhdistys, MTKL, Niemikoti-säätiö sekä Helmi, yhteensä 12 henkeä. Aamupäivällä tutustuttiin Österåkerin kunnan omaan palveluohjaustyöhön ja iltapäivällä potilasyhdistys (RSMH) Suur-Tukholman kunnalle ostopalveluna toteuttamaan toimintaan. Päivän antamia vaikutteita puitiin illalla paluulaivalla toteutetussa seminaarissa. MTKL:n työntekijät ovat myös osallistuneet palveluohjauksen opintopiiriin. Projektivastaavaa pyydettiin kommentoimaan MTKL:n omasta Trio-projektistaan tekemää loppuraporttia.

Niemikotisäätiö

Niemikotisäätiön kanssa tapahtuva yhteistyö on projektivuosina ollut vilkasta. Projektivastaava on toiminut Niemikotisäätiön Uusia Tuulia – projektin ohjausryhmässä. Uusia Tuulia – projektin ja yhdistyksen palveluohjausprojektin yhteistyö on muutenkin ollut vilkasta. Uusia Tuulia – projektin palveluohjaajat ovat myös osallistuneet yhdistyksen palveluohjauksen opintopiiriin. Viimeisenä projektivuonna järjestettiin yhdessä Niemikotisäätiön kanssa säätiön henkilökunnalle suunnattu palveluohjauksen koulutustilaisuus, kestoaltaan puoli päivää.

Mielenterveysyhdistys Helmi

Mielenterveysyhdistys Helmin kanssa on myös tehty palveluohjaukseen liittyvää yhteistyötä. Palveluohjausprojektin ja Helmin henkilökunnan kanssa palveluohjauksesta pidetty palaveri johti palveluohjausta käsittelevään artikkeliin Helmi yhdistyksen jäsenlehdessä. Helmin työntekijät ovat säännöllisesti osallistuneet yhdistyksen palveluohjausta käsitteleviin koulutustilaisuuksiin. Vuoden 2007 aikana omaisyhdistyksen palveluohjaajana toiminnut työntekijä siirtyi määräaikaisen työsuhteensa loputtua palveluohjaajaksi Helmiin.

Espoon kaupungin päihde- ja mielenterveystyö

Palveluohjausprojekti on myös ollut yhteistyössä Espoon kaupungin päihde- ja mielenterveystyön palveluohjaustoimintaan. Toiminta vakiinnutettiin tämän vuoden lopussa. Alun perin toimintaan tutustuttiin vierailamalla Espoon päihde- ja mielenterveystyön palveluohjauksen toimitiloissa Espoon Kilossa syksyllä vuonna 2005. Päihde- ja mielenterveystyön palveluohjaustoiminnan työntekijät ovat osallistuneet palveluohjauksen opintopiireihin, sekä ykköseen että kakkoseen.

Toinen yhteistyötaho Espoossa on ollut Espoon kaupungin pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten ja heidän perheidensä palveluohjausprojekti, joka on toteutettu vuosina 2004–2006. Projektin raportti, jossa on lainattu omaisyhdistyksen palveluohjauskoulutus-

ten ja – julkaisujen materiaalia, valmistui viime vuonna. Yhteistyö Espoon kanssa on käsitellyt palveluohjauksen tiedotustilaisuuksia ja on ilmeisesti johtamassa palveluohjauksen vahvistumiseen yhtenä espoolaisen intensiivisen asiakastyön muotona.

Omaiset mielenterveystyön tukena keskusliitto

Yhteistyössä Omaiset mielenterveystyön tukena keskusliiton kanssa on toimintakauden aikana järjestetty kaksi koulutustilaisuutta. Ensimmäinen toteutettiin alkuvuodesta 2006 Helsingissä, jossa palveluohjausprojekti esittäytyi yhtenä yhdistyksen muista projekteista.. Toinen tilaisuus oli keskusliiton kehittämispäivät Järvenpäässä, jossa projektivastaava kertoi palveluohjauksesta. Yhdessä oman yhdistyksen aluetyön kanssa on järjestetty kolme palveluohjauksen koulutustilaisuutta. Ensimmäinen oli omaistoiminnan neuvottelukunnan kehittämispäivä Aulangolla, jossa projektivastaava Sauli Suominen ja palveluohjaaja Merja Tuominen luennoivat palveluohjauksesta kokonaisen aamupäivän. Omaisyhdistyksen palveluohjaaja Merja Tuominen kertoi omasta palveluohjaukseen perustuvasta käytännön asiakastyöstään yhdistyksen aluetyön järjestämässä Tuusulan mielen-terveysseminaarissa. Myös keväällä 2007 järjestettiin omaistoiminnan neuvottelupäivät, jossa projektivastaava Sauli Suominen ja Jukka Pyhäjoki Stakesista järjestivät puolipäiväisen koulutustilaisuuden temasta ”Dialogisuus ja palveluohjaus”. Salon seudun omaisyhdistyksen kanssa on järjestetty yksi suurelle yleisölle suunnattu tiedotustilaisuus palveluohjauksesta. Omaiset mielenterveystyön tukena Satakunnan yhdistys on lähettänyt yhden työntekijänsä palveluohjauksen opintopiiriin.

Kertaluonteinen yhteistyö

Seuraavaksi luetellaan sellaisen yhteistyökumppanit, joiden kanssa yhteistyö on jäänyt kertaluonteiseksi tai yksittäisiksi tilaisuuksiksi, jotka eivät liity toinen toisiinsa. Mukaan olemme kuitenkin ottaneet vain sellaisia kumppaneita, joiden toimintaan panoksemme on selvästi vaikuttanut. Kysymyksessä voivat olla vierailut, jonkun asian eteenpäin vieminen, tiedotustilaisuudet tai muu vastaava toiminta. Yhteistyökumppanit on jaoteltu asiakasryhmittäin.

Lapset ovat olleet kohderyhmänä kun yhdessä Stakesin kanssa syksyllä 2005 Turussa järjestettiin pitkäaikaissairaana ja vammaisen lapsen ja hänen perheensä palveluohjausta koskeva työkokous. Kokous johti siihen, että Varsinais-Suomen lastensuojelujärjestöt kävivät kolme kertaa yhdistyksessä ja Tuikussa tutustumassa palveluohjausprojektiin ja palveluohjaustoimintaan. Kuten aikaisemmin mainittiin, tämän vammaisryhmän työntekijät osallistuvat myös yhdistyksen opintopiireihin. Palveluohjaukseen liittyvää yhteistyötä on tehty myös Kehitysvammaisten Tukiliiton Mieli myllertää projektin kanssa. Mieli myllertää on RAY:n rahoittama projekti, joka toteutetaan vuosina 2005–2008. Projektin tarkoituksena on tukea kehitysvammaista henkilöä ja hänen perhettään mielenterveyteen ja hyvinvointiin liittyvissä kysymyksissä.

Vammaiset olivat esillä Kouvolassa yhdessä Stakesin kanssa järjestetyssä työkokouksessa. Tilaisuus johti yhteistyöhön vammaisten ja pitkäaikaissairaitten kanssa, erityisesti Omaishoitajat ja Läheiset –Liiton ja siihen kuuluvan Salon seudun omaiset ry:n kanssa. Toiseksi yhteistyötahoksi muodostui Kouvolan seudun vammaispalvelujen kehittämishanke. Alkuvuonna 2007 ADHD-koutsit vierailivat Tuikussa ja palveluohjausprojekti tutustui ADHD-liiton koutsitoimintaan ja koutsikoulutukseen. Koutsitoiminta on hyvin samantapaista kuin palveluohjaustoiminta. ADHD-oireryhmän parissa tapahtuvaa palveluohjaustoimintaa on kehitetty myös yhdessä Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun kanssa.

Nuorten ja aikuisten parissa tapahtuvaa palveluohjausta on tuettu toimimalla yhteistyössä Joensuun kaupungin nyt jo työnsä päättäneen Vitavalta-hankkeen kanssa. Projekti oli ESR-rahoitteinen ja sen tavoitteena oli työmarkkinoille pääsemisen ja paluun helpottaminen ja yhteistyötä tehtiin työvoimatoimiston ja työvoiman palvelukeskuksen kanssa. Kohderyhmä-

nä olivat myös vapautuvat vangit ja tavoitteena hyvien käytäntöjen luominen ja niiden levittäminen. Työvoimahallinnon palveluohjausta yritettiin tehostaa pitämällä yhteyttä maamme työvoimahallinnon palvelukeskuksiin. Tämä johti useisiin tiedusteluihin ja Kokkolan työvoiman palvelukeskuksen vierailuun Tuikussa keväällä 2007. Yhteistyötä on tehty myös Vaasassa vuosina 2005–2007 vaikuttaneen Serveri - projektin kanssa. Projektin kohderyhmänä olivat 25–45 vuotiaat pitkäaikaistyöttömät ja kaksoisdiagnoosiryhmän asiakkaat. Serveri oli poikkihallinnollinen projekti ja se toteutettiin säätiöpohjaisena. Lahden ammattikorkeakoulu on keväällä 2006 järjestänyt kahdeksan opintoviikkoa käsittävän työvalmennuskoulutuksen nimeltään Koutsi. Tämäkin koulutus on ollut ESR-rahoitteinen ja palveluohjausprojekti on osallistunut sen suunnitteluun ja toteutukseen. Yhteistyötä on tehty myös Kuntoutussäätiön kanssa työikäisten parissa tapahtuvan palveluohjaustoiminnan edistämiseksi.

PALKO-projekti

Mielenterveys- ja päihdetyön palveluohjaus on kuitenkin ollut palveluohjauksen keskeistä vaikuttamisen ja tiedottamisen aluetta. Yhteistyötä on aikaisemmin mainittujen tahojen lisäksi tehty Kiteen kaupungin toimintansa päättäneen PALKO-projektin kanssa. Projekti oli Pohjoiskarjalan seutukunnallinen päihdetyön kuntoutusprojekti. Toinen yhteistyötaho oli Satakunnan sairaanhoitopiiri, jonka kanssa mietittiin palveluohjauksen käyttömahdollisuutta sairaalan psykiatrisessa hoitotyössä. Yhteistyötä on tehty myös Oululaisen Hyvän mielen talo – mielenterveysseurojen yhteenliittymän kanssa, jolle yhdistyksen palveluohjausprojekti ja käytännön palveluohjaustyön työn hyviä käytäntöjä on avattu. Varsin tärkeäksi muodostui myös palveluohjausprojektiin ja sen käytännön työn esittely Suomen mielenterveysseuran johtoryhmälle. Esittelijänä toimivat projektivastaava Sauli Suominen ja palveluohjaaja Merja Tuominen. Vierailu johti mm. yhdistyksen palveluohjausprojektin esittelyyn SMS:n Mielenterveys-lehdessä.

Ikäihmisille suuntautuvaa palveluohjausta on myös kehitetty. Aikaisemmin mainittiin Käpyrinne-säätiö. Yhdistys toteutti myös syksyllä 2007 vanhuuden mielenterveystyötä käsittelevän koulutuspäivän, jossa palveluohjausprojekti esitteli palveluohjausta vanhustyön näkökulmasta. Koulutustilaisuus sai hyvän vastaanoton ja johti yhteistyöhön Ikäinstituutin kanssa, joka on kiinnostunut yhteisen vanhustyön palveluohjauskoulutuksen järjestämisestä. Vanhustyön palveluohjausta on kehitetty ja alkuvuonna 2007 yhteistyössä Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen (SOCCA) ja sen vanhustyön kehittämis- ja koulutushankkeen, Geron, kanssa.

Kuntaliiton koulutusyhtiön, Efeko

Yleisen palveluohjaustyön yhteistyötä on tehty Kuntaliiton koulutusyhtiön, Efekon kanssa. Yhteistyö on käsittänyt mielenterveystyötä ja vaikean asiakkaan kohtaamista sekä palveluohjausta yleensä. Palveluohjauksen tiedotustilaisuuksia on pidetty myös ”Hyvän arjen avaimia” messuilla, jotka on toteutettu Ylivieskan ammattikorkeakoulun opiskelijoiden toimesta syksyllä 2007. Yhteistyötä on tehty myös Diakonia-ammattikorkeakoulun kanssa. Mainitsematta ovat jääneet lukuisat vierailu- ja tutustumiskäynnit, jotka erilaiset opiskelijaryhmät ja ammattilaiset ovat palveluohjauksen Tuikku-toimitilaan tehneet. Mainittakoon kuitenkin VTT, dialogisesta työotteen paljon kirjoittanut Kaarina Mönkkönen, joka vieraili Tuikussa keväällä 2007.

Ruotsin kielellä

Ruotsin kielellä on myös tehty palveluohjauksen tiedotustoimintaa. Yhdessä SSKH-korkeakoulun kanssa toteutettiin kevätkaudella 2005 yksi palveluohjauksen jatkokoulutus, joka käsitti viisi yhden aamupäivän käsittävää lähiopetuksen koulutustilaisuutta. Tilaisuuksia oli mahdollista seurata videokonferenssitekniikkaa käyttäen myös Helsingin ulkopuolella. Ammattikorkeakoulu Arcadan kanssa on syksyllä 2006 toteutettu kaksi tiedotustilaisuutta, jotka ovat käsittäneet dialogista työotetta ja palveluohjausta. Viimeisin yhdessä MTKL:n

kanssa mielenterveysmessuilla 2007 pidetty palveluohjauksen tiedotustilaisuus oli ruotsinkielinen.

POHJOISMAINEN YHTEISTYÖ

Pohjoismainen yhteistyö on kuluneena projektikautena suuntautunut etupäässä Ruotsiin. Tämä on ymmärrettävää, koska Ruotsi lienee Pohjoismaista ainoa maa, jossa palveluohjaus on laajamittaisessa käytössä mielenterveystyössä. Asiakkaita on Ruotsin palveluohjauksessa ollut jo lähemmäs 10.000. Ruotsi lienee myös ainoa maa jossa palveluohjaus (personligt ombud) ja case management toimivat rinta rinnan. Myös pohjoismaalaisessa palveluohjauksen verkostossa on käyty keskusteluita. Ne on kuitenkin lähinnä käyty sähköpostin välityksellä. Projektiin liittyvien yhteisten pohjoismaisten tapaamisten toisena osapuolena on kuitenkin aina ollut Ruotsi.

Ruotsin Värmlannin läänin palveluohjaajat kävivät tutustumassa yhdistyksen palveluohjaustoimintaan vieraillemalla Tuikussa alkusyksystä vuonna 2006. Värmlannin alueella toimii noin kymmenen palveluohjaajaa, jotka kaikki osallistuivat vierailuun. Yhteinen tapaaminen oli molempien osapuolten mielestä hedelmällinen ja ruotsalaisten vieraiden erityinen mielenkiinnon kohde oli tapamme kohdata asiakas. Omasta mielestään ruotsalaiset olivat ehkä liikaa ajautuneet käyttämään manuaaleja palveluohjauksen apuvälineinä. Vierailu ylitti uutiskynnyksen ja Labyrintti-lehti julkaisi siitä seuraavassa numerossaan lyhyen selostuksen.

Alkuvuonna 2007 Yhdistyksen toiminnanjohtaja ja projektivastaava tutustuivat Göteborgin psykiatriaankin vieraillemalla siellä yhdessä HUS:in psykiatrian edustajien kanssa. Vierailu kesti kolme päivää. Palveluohjauksen kannalta erityisesti Nå-Ut tiimin työ oli mielenkiintoista, koska se vahvasti nojaa case management – periaatteiden varaan. Vierailu johti myöhemmin siihen, että Göteborgin psykiatrian case management toiminta sai oman paikkansa yhdistyksen julkaisemassa palveluohjauskirjassa.

Palveluohjauksen kannalta tärkein pohjoismainen tapahtuma oli ehkä kuitenkin Ruotsin palveluohjaajien ammattijärjestön YPOS:in (Yrkesföreningen för Personliga Ombud i Sverige) hallituksen vierailu Tuikussa vuoden 2007 loppupuolella. Ruotsalaiset palveluohjaajat kävivät myös keskenään vilkasta keskustelua palveluohjauksen olemuksesta, ja erilaisia ristiriitoja uskallettiin hyvin tuoda esille. Vieraat olivat hyvin kiinnostuneita kehittämästämme palveluohjauksen mallista. Myös oma nelikenttämme, jolla erotamme case managementin palveluohjauksesta, sai osakseen paljon huomiota. Myös tämä vierailu ylitti uutiskynnyksen, ja siitä ilmestyy artikkeli Dialogi-lehdessä (liite 17).

Pohjoismaalainen yhteistyön alle kuuluvat myös kansantaloustieteilijä Ingvar Nilssonin ja sosiaalityön lisensiaatti Ulrika Berggren Järkestigin yhdistyksen kutsumina pitämät seminaaripäivät Helsingissä, tutustuminen Tukholman palveluohjaustoimintaan yhdessä muiden mielenterveysyhdistysten kanssa, sekä ruotsalaisten palveluohjaajien esiintyminen palveluohjauksen päätösseminaarissa. Näitä käsiteltiin kuitenkin jo aikaisemmin.

JULKAISUT

Nettijulkaisut

Käännöksiä ja internet-julkaisuja on toimitettu myös tämän projektin aikana. Oivana apuna on ollut Hannu Viljamaa, joka on kääntänyt ruotsinkielisiä julkaisuja suomenkielille. Julkaisut ovat usein liittyneet johonkin ajankohtaiseen palveluohjauksen teemaan, käännöksiä on meiltä pyydetty, tai sitten niiden on katsottu sisältävän palveluohjauksen kannalta tärkeitä asioita kuten palveluohjaustyön arviointia. Julkaiseminen on useimmiten tapahtunut netissä, jolle viime projektin lopuksi aikaansaatu palveluohjauksen nettisivu on tarjonnut oivallisen pohjan. Nettijulkaisujen lisäksi on vuoden 2005 lopussa julkaistu Palveluohjaus-

sanomat sekä projektin päätösvaiheessa oma palveluohjauksen kirja. Projektikauden aikana palveluohjausprojekti on ollut esillä useimmassa maassamme ilmestyneissä sosiaali- ja terveystieteiden aikakauslehdissä.

Edellisen ja uuden projektin välivaiheessa julkaistiin Hannu Viljamaan kääntämä ”Psyykkisesti toimintarajoitteisten henkilöiden palveluohjaus. Kymmenen kokeilutoiminnan kuuden vuoden seuranta tutkimus”. Käännös on yleistä palveluohjaustoimintaa ajatellen tärkeä, koska sen kautta osoitetaan, että palveluohjaus on selvästi vaikuttanut asiakkaan sairaalahoidon tarpeen vähentymiseen ja samalla myönteisesti asiakkaan elämänhallintaan. Tässä tutkimuksessa selvitettiin myös asiakkaan voimaantumisen (empowerment) tunnetta ja kokemuksia stigmatisaatiosta. Asiakkaiden voimaantumisen ja stigmatisaation tunnetta ei kuitenkaan mitattu ennen palveluohjauksen alkamista, joten palveluohjauksen vaikutuksesta näihin ei voitu tehdä varmoja johtopäätöksiä. Palveluohjaus vaikutti kuitenkin asiakkaan oman koetun elämänlaadun parantumiseen ja sosiaalisen verkoston vahvistumiseen. Nämä muutokset puolestaan korreloivat positiivisesti voimaantumisen tunteen kanssa.

Ulrika Järkestig Berggrenin seminaaripäivän markkinointia ja seminaarin keskeistä sisältöä haluttiin tehostaa kääntämällä osa Järkestigin lisensiaattityöstä. Työstä käännettiin Järkestigin luvalla alussa oleva yhteenveto-osa sekä kappale, joka käsittelee niitä kahta näkökulmaa, jota kautta asiakkaan ongelmia voidaan tulkita. Hallitsevan *hoidollisen näkökulman* mukaan asiakkaan ongelmat liitetään yksilöön ja lähemmin hänen sairaudestaan johtuviksi. Toisin sanoen asiakkaan puutteelliset hoitopalvelut johtuvat hänen sairauteen liittyvästä eristäytymisestä, puutteellinen toimeentulo rahan käytön vaikeuksista jne. Näkymättömän, nk. *kansalaisyhteiskunnallisen näkökulman* mukaan asiakkaan hoitovaje johtuu yhteisöllisen tuen puutteesta ja puutteellinen toimeentulo suoranaisesta köyhyydestä. Ongelmat johtuvat siis palvelujärjestelmien puutteista eivätkä asiakkaasta. Järkestigin mukaan palveluohjaajat pyrkivät vaikuttamaan asiakkaan elämäntilanteeseen vaikuttamalla palvelujärjestelmiin, siis kansalaisyhteiskunnallisen näkökulman kautta, vaikka näkevätkin asiakkaiden ongelmien pääosin johtuvan yksilöstä ja sairaudesta, siis hoidollisen näkökulman kautta.

Viimeisenä käännettiin Ingvar Nilssonin kirjoittama ja ruotsin sosiaalihuollin julkaisema ”Palveluohjaus kannattaa – Henkilökohtaisen palveluohjaustoiminnan taloudelliset vaikutukset”. Tästä julkaisusta käy hyvin selville, että palveluohjaus johtaa asiakkaan vähentymiseen sairaalahoidon ja parantuneeseen elämäntilanteeseen samalla kun se on taloudellisesti ja yhteiskunnallisesti katsoen kannattava sijoitus. Palveluohjaus johtaa myös siihen, että asiakkaan palvelut muuttuvat: passiivisista asiakkaan tilaa passivoivista ja sitä ylläpitävistä palveluista siirrytään selvästi asiakkaan aktiivisuutta vahvistaviin palveluihin.

Painetut julkaisut

2005 painettu palveluohjaussanomat

Painettuja julkaisuja on kaksi. Ensimmäinen on loppuvuonna 2005 painettu palveluohjaussanomat. Sanomissa useat palveluohjaukseen liittyvät henkilöt kirjoittivat omasta näkökulmastaan palveluohjaukseen. Kirjoittajista mainittakoon Tom Arnkil ja Esa Eriksson Stake-sista, sosiaalityöntekijä Harry Yltävä, palveluohjausta tutkinut Helsingin kaupungin tutkija Pertti Korteniemi, Dialogisuudesta kirjoittanut VTT Kaarina Mönkkönen sekä palveluohjaukseen Skitsofrenian käypä hoito – suosituksen kautta varauksellisesti suhtautuva professori Kristian Wahlbeck. Lehti levisi laajalle ja sitä siteerattiin esimerkiksi Kaarina Mönkkösen dialogista asiakastyötä käsittelevässä kirjassa. Kirjan viimeisellä sivulla oli artikkeleiden ruotsinkielinen yhteenveto.

Palveluohjauskirja, jonka kirjoittivat projektivastaava Sauli Suominen ja palveluohjaaja Merja Tuominen, ilmestyi yhdistyksen päätöseminariin 9. marraskuuta 2007. Kirjan nimi on

Palveluohjaus – Portti itsenäiseen elämään”

Palveluohjaus – Portti itsenäiseen elämään” ja se on ensimmäinen suomenkielinen teos, jossa perehdytään palveluohjaajan rooliin ja tehtäväkuvaan. Siinä käsitellään kuitenkin sekä Suomesta että Ruotsista peräisin olevia ja englanninkielisiä palveluohjauksen teorioita ja näkemyksiä. Kirjassa viitataan palveluohjauksen tutkimukseen ja siinä on kirjallisuusviitteet. Kirja tarjoaa hyvän pohjan myös palveluohjaustyön käytäntöön tutustuttaessa. Kirjatilauksen voit tehdä www.profam.com.

POHDINTAA

Palveluohjausprojekti on toimintakauden aikana ollut esillä sekä palveluohjauksen asiakas-että tiedotustyössä. Projektissa on kuitenkin edetty ympäristön antamien mahdollisuuksien mukaan. Tämä tarkoittaa myös sitä, että tietyistä projektisuunnitelmissa mainituista asioista on jouduttu luopumaan. Merkittävin lienee se, ettei laajempaa verokiryhmään perustuvaa arviointia ole voitu tehdä. Projekti osoittautui olevan resursseiltaan tähän liian pieneksi. Tämä selvisi jo alkuvaiheen suunnittelussa keskusteluissa Stakesin tutkimustoiminnan ryhmäpäällikön Riitta Haverisen kanssa. Myös Vantaalla aloitettua ja keskeytynyttä asiakastyötä ajatellen ei tällainen asiakastyön arviointi olisi onnistunut. Näin ollen jäi Stakesin rooli projektin johtamisessa ja sen arvioinnissa oletettua vähäisemmäksi. Projektissa kertynyt tietotaito on kuitenkin hyvällä tavalla tiivistetty projektin loppuvaiheessa projektivastaava Sauli Suomisen ja Merja Tuomisen kirjoittamassa palveluohjauskirjassa

Stakesin kanssa tehtiin kuitenkin tiivistä yhteistyötä koko projektin aikana ja projektivastavaa pyydettiin kommentoimaan sekä Stakesin raporttisarjassa ilmestynyttä, Sinikka Reidon kirjoittamaa ”Yhteistyöstä yhteiseen työhön. Ikaalislainen palveluohjaus auttaa työkäisiä palvelujärjestelmän labyrintissä”. Palveluohjaaja arvioi myös Stakesin raporttisarjassa ilmestynyttä Kaija Hännisen ”Palveluohjaus. Asiakaslähtöisiä täsmäpalveluita vauvasta vauriin”. Myös yhteistyö palveluohjaukseen kriittisesti suhtautuvaan Stakesin tutkimusprofessori Kristian Wahlbeckiin oli toimintajakson aikana tiivistä. Projektivastaava kommentoi mm. lausuntokierroksella ollutta Skitsofrenian käypä hoito – suositusta palveluohjauksen osalta ja Wahlbeck selvitti kielteistä kantaansa Case managementiin myös projektin päätösseminaarissa 9. marraskuuta 2007.

Olemme projektin kautta myös oppineet, miten paljon palveluohjaustyö vaatii työntekijältä. Kuin ihminen ihmiselle – periaate on yllättävän vaikeaa toteuttaa käytännön asiakastyössä. Se vaatii palveluohjaajalta hyvää kykyä työn rajaamiseen ja oman itsensä suojaamiseen. Ellei työntekijä tätä osaa, saattavat itseään kohtaan asetetut vaatimukset johtaa siihen, että asiakasmäärät muodostuvat liian suuriksi. Palveluohjaus ei silloin selvästi eroa muusta intensiivisestä asiakastyöstä, siitä tulee helposti kriisityötä tai palveluneuvontaa joka saattaa johtaa palveluohjaajan loppuun palamiseen. Palveluohjaajan oma elämä on oltava suhteellisen kunnossa ja hänellä tulee olla kyky saavuttaa itselleen asettamia tavoitteita. Ellei näin ole, ei hän myöskään onnistu asiakkaan kokonaisvaltaisessa tukemisessa.

Luultavasti on niin, että palveluohjaustyöhön eivät suinkaan sovellu kaikki. Terve kriittinen suhtautuminen palveluohjaukseen saattaa olla hyvä perusta, josta palveluohjauksen voi aloittaa. Palveluohjaus vaatii tekijältään myös kykyä pistää itsensä peliin, myös henkilökohtaisella tasolla mutta samalla rajaamaan. Pelkkä viileä ammatillinen mielenkiinto ja johonkin tiettyyn työtehtävään mieltyminen ei riitä. Pelkkä halu tehdä hyvää ei sekään riitä. Tällainen asenne voi johtaa puolesta tekemiseen, jopa paremmin tietävän asemaan asettumista. Kukaan ei koskaan voi väittää olevansa valmis palveluohjaaja. Siihen kehitytään pikku hiljaa eikä sitä koskaan opita tekemään täydellisesti. Työn tekijältä se vaatii itsenäistä otetta jopa jääräpäisyyttä. Tarvittaessa työntekijän on kuitenkin oltava valmis muuttamaan omia käsityksiään, työtään ja toimintatapojaan. Asiakas on tässä työssä paras opettaja – vaikka hän ei aina oikeassa olisikaan.

Entä oliko palveluohjausprojektista jotain käytännössä osoitettavissa olevaa hyötyä? Vastaus on ilmiselvästi kyllä. Yhteistyökumppanimme Laakson avopsykiatriasta selvitti meille erään palveluohjausasiakkaan tilannetta. Vuonna 2003 hän käytti sairaalahoitoa viisi kuukautta, vuonna 2004 kolme kuukautta, vuonna 2005 kahdeksan kuukautta ja vuonna 2006 yli yhdeksän kuukautta. Vuonna 2007 vain neljä päivää, jotka nekin ovat vuonna 2006 aikana aloitetun hoidon jatke. Se, ettei asiakas vuonna 2007 tarvinnut sairaalahoitoa on yhteistyöhenkilömme mukaan suoraa seurausta siitä, että asiakas sai palveluohjaajan. Jos asiakas myös vuonna 2007 olisi käyttänyt sairaalahoitoa edellisten vuosien mukaan, esim. keskimäärin kuusi kuukautta, olisi se Helsingin kaupungille maksanut noin 54.000 – 72.000 euroa, jos hoitovuorokauden keskihinnaksi lasketaan 300–400 euroa. Tästä palveluohjaajasta yhdistykselle koituvat vuosittaisen palkkakustannukset ovat karkeasti ottaen noin 40.000 euroa. Eli jo tämän yhden asiakkaan kanssa hän olisi ansainnut vuosipalkkansa ylittävän säästön. Lukemat ovat tietenkin vain karkeita arvioita. Mutta samalla tulisi muistaa, että yhden palveluohjaajan asiakasmääräksi lasketaan 5-15 henkilöä. Viimeiseksi liitteeksi olemme laittaneet saman yhteistyökumppanin arvion palveluohjaustoiminnasta kahden eri asiakkaan kanssa (liite 18).

LIITTEET

Liitteet saat tarvittaessa yhdistyksen palveluohjausprojektista