

Merja Korpela

”PERHETTÄ ON KUUNNELTU JA  
PALVELUNTARVE AIDOSTI  
ARVIOITU”

Asiakaslähtöisen palveluohjauksen kehittäminen  
vammaispalveluissa

Opinnäytetyö  
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

Toukokuu 2013




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

## KUVAILULEHTI

 <b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences		<b>Opinnäytetyön päivämäärä</b>  15.5.2013
<b>Tekijä(t)</b> Merja Korpela		<b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b> <b>Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen, ylempi AMK</b>
<b>Nimeke</b>  ”Perhettä on kuunneltu ja palveluntarve aidosti arvioitu”. Asiakaslähtöisen palveluohjauksen kehittämisen vammaispalveluissa.		
<b>Tiivistelmä</b> Opinnäytetyö toteutettiin asiakaslähtöisen palveluohjauksen kehittämishankkeena vammaispalveluissa. Kehittäminen tapahtui marraskuun 2010 ja toukokuun 2012 välisenä aikana Jyväskylän kaupungin vammaispalveluissa. Keskeisinä toimijoina olivat vammaispalvelujen palveluohjaajat. Kehittämishankkeessa arvioitiin ja kehitettiin vammaispalveluiden palveluohjausta. Tavoitteena oli mallintaa palveluohjaus ja kuvata se prosessikuvauksena. Kehittämishankkeen tausta - ajatuksina olivat asiakaslähtöisyys, teoreettiset kuvaukset palveluohjauksesta ja Jyväskylän kaupungissa meneillään ollut uuden sukupolven palvelu- ja organisaatiouudistus. Asiakasnäkökulma hankkeeseen tuli palveluohjauksen asiakkaille tehdyn kyselyn kautta. Kehittämishankkeella haettiin vastauksia kysymyksiin: mitä palveluohjaus on vammaispalveluissa ja millaista palveluohjaus on asiakkaan näkökulmasta.  Hankkeen viitekehyksenä oli kehittävä arviointi. Kehittäminen oli ennen kaikkea sosiaalinen prosessi. Kehittämislle oli ominaista palveluohjaajien, keskeisten toimijoiden, aktiivisuus ja vuorovaikutuksellisuus. Kehittävässä arvioinnissa lähtökohtana on arviointitiedon keräämien nykyisen toiminnan kehittämiseksi. Tässä hankkeessa tietoa kerättiin palveluohjauksen asiakaskyselyn ja palveluohjaajien tekemän swot-analyysin avulla.  Kehittämishankkeen tuloksena kuvattiin asiakaslähtöinen palveluohjaus vammaispalveluissa. Asiakasprofiilien ja asiakasprosessien kautta palveluohjauksen käytäntö avattiin. Prosessein avulla palveluohjauksen kulkuun kuuluvat yksityiskohdat nivoutuvat kokonaisuuksiksi. Kehittämishanke selkeytti palveluohjaajien perustehtävää. Prosessien kuvaamisen kautta tulivat esiin myös kehittämistarpeet palveluohjauksessa. Palveluohjauksen kehittämiseksi on jatkossa tärkeää mallintaa prosesseja nivelvaiheisiin.		
<b>Asiasanat (avainsanat)</b> Palveluohjaus, asiakaslähtöisyys, vammaispalvelut, kehittäminen		
<b>Sivumäärä</b> 54	<b>Kieli</b> Suomi	<b>URN</b>
Huomautus (huomautukset liitteistä) Liite 1 palveluohjausprosessi 2010, liite 2 swot-analyysi, liite 3 palveluohjauksen asiakaskysely, liite 4 palveluohjausprosessi 2012		
<b>Ohjaavan opettajan nimi</b>  Päivi Niiranen-Linkama		<b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b> Jyväskylän kaupunki / vammaispalvelut

## DESCRIPTION

 <b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences		<b>Date of the master's thesis</b>  15.5.2013
<b>Author(s)</b>  Merja Korpela	<b>Degree programme and option</b>  The development and management of social and health, Master of Social Services	
<b>Name of the master's thesis</b>  "The family has been heard and their need for services genuinely assessed". Developing a customer oriented case management in disability services.		
<b>Abstract</b> <p>The present study development of a customer oriented case management in disability services. The development project was conducted between November 2010 and May 2012 at the Disability Services of the city of Jyväskylä. The main active subjects of the study were the case managers of the disability services. The goal of the development project was to assess and develop case management in the disability services. The project aimed to model case management and describes it as a process. The background concepts of a project were customer orientated approaches, theoretical descriptions of casa management and the then current new generation service and organization reform in Jyväskylä city. Customer views were obtained through a questionnaire administered to case management customers. The development project was designed to answer the following two questions: What is case management in disability services and what is case management like from the point of view of a customer?</p> <p>The frame of reference of the project was developmental evaluation. The development was primarily a social process. The activeness and interaction of the main actors, the case managers, was characteristic of the development. The starting point for the developmental evaluation was the collection of data in order to improve the present practice. In this study data were collected by means of a questionnaire administered to customers and with SWOT-analysis conducted by the case managers.</p> <p>The development project resulted in a description of a customer oriented case management in disability services. Case management practise were opened up through customers profiles and processes. With the help of the processes the details of the case management path were joined into a whole. The development project clarified the basic task of the case managers. The description also revealed the task in need of re-evaluation. The further development of case management demands the remodelling of the processes at the joint points of the path.</p>		
<b>Subject headings, (keywords)</b> Case management, customer orientation, disability services, development		
<b>Pages</b>  54	<b>Language</b>  Finnish	<b>URN</b>
<b>Remarks, notes on appendices</b> Appendix 1 case management process in 2010, appendix 2 SWOT-analysis, appendix 3 case management customer questionnaire, appendix 4 case management process 2012		
<b>Tutor</b>  Päivi Niiranen-Linkma	<b>Master's thesis assigned by</b> The city of Jyväskylä / disability services	

# SISÄLTÖ

1. JOHDANTO .....	1
2. KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTAA .....	2
2.1 Yhteiskunnan muutosten vaikutus sosiaali- ja terveyspalveluihin.....	2
2.2 Organisaatiouudistus Jyväskylän vanhus- ja vammaispalveluissa.....	3
3. PALVELUOHJAUS .....	7
3.1 Mitä palveluohjaus on?.....	7
3.2 Palveluohjaaja.....	10
3.3 Palveluohjaus vammaispalveluissa.....	12
4. ASIAKASLÄHTÖISYYS .....	14
4.1 Asiakaslähtöisyyden määritelmä .....	14
4.2 Asiakaslähtöisyyden reunaehdot .....	17
5. KEHITTÄMISMENETELMÄ .....	18
5.1 Kehittämisen viitekehys .....	18
5.2 Kehittävä arviointi .....	21
6. KEHITTÄMISHANKKEEN TARKOITUS JA TAVOITE .....	22
7. KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS .....	23
7.1 Palveluohjaajien swot-analyysin tulokset.....	24
7.2 Palveluohjauksen asiakaskyselyn tulokset .....	26
8. PALVELUOHJAUS JYVÄSKYLÄN VAMMAISPALVELUISSA .....	37
8.1 Palveluohjauksen asiakasprofiilit .....	38
8.2 Palveluohjausprosessi .....	40
8.3 Palveluohjaajan rooli .....	42
9. POHDINTA .....	44
LÄHTEET .....	49
LIITTEET	

## 1. JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö toteutettiin asiakaslähtöisen palveluohjauksen kehittämishankkeena. Hankkeen tarkoituksena oli arvioida ja kehittää Jyväskylän kaupungin vammaispalveluissa tehtävää asiakaslähtöistä palveluohjausta. Kehittämishankkeen yhtenä tehtävänä on kuvata vammaispalveluiden palveluohjaus, omine erityispiirteineen. Opinnäytetyönä toteutetun kehittämishankkeen tausta-ajatuksena olivat asiakaslähtöisyys, teoreettiset kuvaukset palveluohjauksesta ja Jyväskylän kaupungin meneillään oleva palvelu- ja organisaatio uudistus. Alustava idea kehittämishankkeesta syntyi marraskuussa 2010 palveluohjaajana toimivan opinnäytetyöntekijän ja hänen esimiehensä välisessä kehityskeskustelussa. Sopimus opinnäytetyön tekemisestä tehtiin 26.4.2011. Kehittämishanke päättyi toukokuussa 2012. Hankkeen tuloksena syntyi kuvaus Jyväskylän vammaispalveluissa tehtävästä palveluohjauksesta (luku 8).

Palveluohjaus on asiakaslähtöinen sekä asiakkaan etua korostava työtapa. Siinä tuki rakentuu asiakkaan, hänen sosiaalisen verkostonsa, muiden palveluntuottajien ja palveluohjaajan yhdistettyjen voimavarojen mukaan. Asiakaslähtöisyys on palveluohjauksen perusta ja asiakas otetaan yhteistyöhön kumppanina. Palveluohjauksen tavoitteena on asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen. (Hänninen 2007, 5, 11.)

Jyväskylän kaupungin organisaatiossa työskentelee palveluohjaajan nimikkeellä henkilöstöä mm. kotihoidossa, omaishoidossa sekä lapsiperheiden tilapäisessä kotipalvelussa.. Jyväskylässä on laadittu kehitysvammaisten palvelustrategia ja vammaispoliittinen ohjelma. Kehitysvammaisten palvelustrategian (2009, 13) mukaan palveluohjaajien tulee olla asiakaslähtöisiä ja ammattitaitoisia. Heidän pitää olla helposti tavoitettavissa. Kehitysvammaisten palvelujen perusarvoja ovat asiakaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus ja avoimuus. Vammaispoliittisessa ohjelmassa (2010, 13) ehdotetaan monimuotoisen palveluohjauksen lisäämistä.

Opinnäytetyön työelämän ohjausryhmään kuuluivat palveluohjaajien esimies johtava sosiaalityöntekijä, palveluyksikön johtaja ja palveluohjaajat. Opinnäytetyön työelämäohjaajana toimi johtava sosiaalityöntekijä. Kehittämishankkeen ohjaaminen, dokumentointi ja raportointi olivat opinnäytetyön tekijän vastuulla. Keskeisiä toimijoita kehittämishankkeessa olivat vammaispalveluiden palveluohjaajat. Heidän toimintansa perustui dialogiseen vuorovaikutukseen, reflektointiin ja arviointiin. Palveluohjaajat

työskentelivät hankkeessa itsenäisesti kukin tahollaan sovittuja tehtäviä tehden. Itsenäisen työskentelyn jälkeen kokoonnuttiin yhteen ja yhdessä keskustellen päästin loppulliseen päämäärään. Asiakasnäkökulma kehittämishankkeeseen saatiin palveluohjauksen asiakaskyselyn kautta (liite 3).

## **2. KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTAA**

### **2.1 Yhteiskunnan muutosten vaikutus sosiaali- ja terveystalouteen**

Muutoksia tapahtuu väestön ikärakenteessa, monikulttuuristuvassa yhteiskunnassa, työelämässä, globalisaatiossa ja elinympäristössä. Nämä muutokset haastavat kehittämään uusia strategioita ja etsimään vaihtoehtoja sosiaali- ja terveystalouden järjestämiselle. Sosiaali- ja terveydenhuollossa toimintaa on pyritty siirtämään sosiaalisten ongelmien ja sairauksien ennaltaehkäisyyn sekä terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen. Sosiaali- ja terveystalouden tavoitteena on, että julkinen valta kykenisi parantamaan yksilön elämänlaatua, lisäämään yritysten tuottavuutta ja menestymistä sekä hillitsemään sosiaalimenojen kasvua. Edellä mainittuihin tavoitteisiin pyritään lainsäädännön, palvelujen kehittämisen ja kohdentamisen avulla. Asiakkaalla ja kansalaisella on myös vastuu sosiaali- ja terveystaloudellisista valinnoistaan. Tätä tosiasiaa ei palvelujen ja erilaisten mahdollisuuksien tarjoamisen tulisi häivyttää. (Kaseva 2011, 5.)

Vammaispolitiikassa on tehty merkittäviä linjauksia ja uudistuksia viimeisen 10 vuoden aikana. Näitä ovat valtioneuvostonselonteko eduskunnalle vammaispolitiikasta 2006, Suomen vammaispoliittinen ohjelma vuosiksi 2010–2015, vammaistaloudelainsäädännön uudistaminen 1.9.2009 sekä laki vammaisen henkilöiden tulkkaukselta. Nämä uudet linjaukset perustuvat vammaisen yhtäläisten ihmisoikeuksien, yhdenvertaisuuden, syrjimättömyyden ja osallisuuden periaatteelle. Kehittämistyö jatkuu edelleen ja tavoitteena on yhdistetty vammaistaloudelainsäädännön ja kehitysvammaisuuslain. (Lapsiasiavaltuutettu 2011, 6.)

Sosiaalialan työn tavoite on ihmisen hyvinvoinnin lisääminen. Keinoina ovat tukevan sosiaalisen muutoksen, itsenäisen elämänhallinnan ja ihmissuhdeongelmien ratkaisujen edistämien. Sosiaalialan työn kohteena on vuorovaikutus ihmisen ja hänen ympäristönsä välillä. Välineinä käytetään sosiaali- ja käyttäytymisteoreettista ja yhteiskun-

nan järjestelmiä koskevia tietoja sekä näiden soveltamiseen tarvittavaa taitoa. Sosiaalialan työ perustuu ihmisoikeuksien ja yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden periaatteisiin. Periaatteet on kirjattu kansainvälisiin yleissopimuksiin. (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, 2005, 7.)

Julkisella sektorilla keskustelun keskiöön noussut asiakaslähtöisyyden kehittäminen on yksi asia, joka auttaa vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevaan uudistus tarpeeseen. Hoidon vaikuttavuutta, palveluiden kustannustehokkuutta sekä asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyttä voidaan lisätä asiakaslähtöisemmällä toimintatavoilla. Maassamme 2000-luvulla sosiaali- ja terveydenhoitosektoriin kohdistuvia muutoksia voidaankin pitää asiakaslähtöisten palvelujen kehittämisen vauhdittajina. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas, 2011, 8.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö on muutoksessa. Lainsäädännössä turvataan asiakaslähtöisyyden perusta antamalla asiakkaalle oikeuksia. Julkista sektoria laki ei sinänsä velvoita tarjoamaan palvelujaan asiakaslähtöisemmällä tavalla. Tämäkin asia on muuttumassa, josta osoituksena ovat esimerkiksi palvelusetelilaki, laki hoitoon pääsystä ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon saumattoman palveluketjun kokeilusta. (Virtanen ym. 2011, 8.)

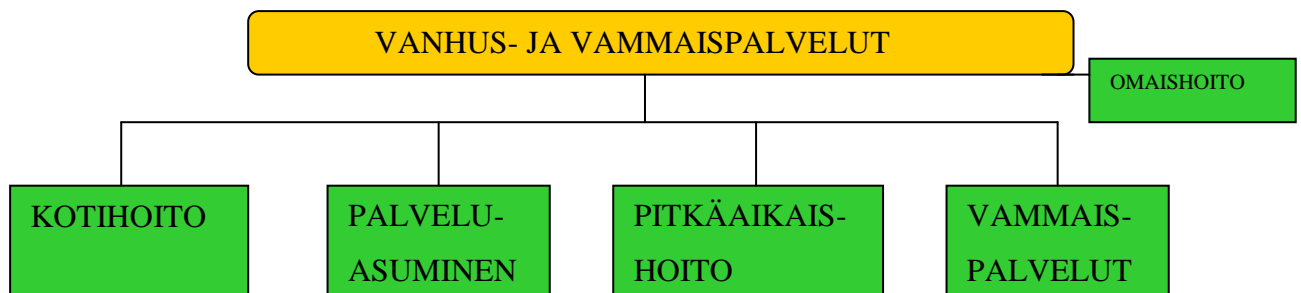
Nykyisellään sosiaalihuoltolain palvelut eivät useinkaan sellaisenaan sovellu vammaisille henkilöille. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamisen työryhmä katsookin, että lähtökohtana uudistuksessa vammaisten ihmisten näkökulmasta on se, että heidän tarvitsemansa sosiaalipalvelut järjestetään sosiaalihuoltolain mukaisesti ensisijassa osana yleistä palvelujärjestelmää. Sosiaalihuoltolain uudistamisen lisäksi tarkistetaan myös sosiaalihuollon erityislainsäädäntö. Uudistuksessa sovitetaan yhteen vammaispalvelulaki ja kehitysvammalaki eri vammaryhmien yhdenvertaisten palvelujen turvaamiseksi. Erityislainsäädäntöä tarvitaan turvaamaan välttämättömät palvelut silloin kun tarpeita ei voida yleislain nojalla toteuttaa. (Jaana Huhta, 2012, Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen, 2010, 56.)

## **2.2 Organisaatiouudistus Jyväskylän vanhus- ja vammaispalveluissa**

Jyväskylän kaupungissa käynnissä oleva koko kaupunkiorganisaation laajuinen palvelu- ja organisaatiouudistus (Jyväskylän uuden sukupolven palvelu- ja organisaatiouu-

distus eli USO) pohjautuu aikaan, jolloin Jyväskylän maalaiskunta, Korpilahti ja Jyväskylä yhdistyivät (1.1.2009) ja nykyinen Jyväskylä syntyi. Tuolloin kaupungin palveluorganisaatio jouduttiin kokoamaan nopealla aikataululla. Uudistamiseen ei silloin ollut mahdollisuutta. Yhdistymisasiakirjassa todetaan, että vuonna 2013 tulee olla käytössä uuden sukupolven organisaatio. Organisaation toimintaympäristön muuttuessa myös organisaation on uudistuttava. Toimintaympäristön muutosvauhti vaikuttaa organisaation muutoksen vauhtiin mutta ei kuitenkaan suoraan määrää sitä. (Aro 2012.)

Uuden sukupolven palvelu- ja organisaatio uudistuksen (USO) tavoitteena on kehittää uusia palvelumalleja ja organisaatorakenteita 2020-luvun haasteisiin. Uuden sukupolven palvelujen uudistamisen lähtökohtana ovat asiakaslähtöisyyden korostaminen, kuntalaisten omatoimisuuden vahvistaminen ja ennaltaehkäisy. Organisaatorakenteen on oltava mahdollisimman matala. Tavoitteena on luoda tehokas palvelutuotanto, jota voidaan todentaa tuottavuutta ja vaikuttavuutta kuvaavilla mittareilla. Kuntalaisten nykyisiä vaikutusmahdollisuuksia vahvistetaan sekä luodaan uusia mahdollisuuksia vaikuttaa. Toiminta turvaa osaltaan kunnan perustehtävät lakien ja asetusten mukaan. (Karhula 2011, 3.) Vanhus- ja vammaispalvelut ovat yksi kuudesta palvelukokonaisuudesta uudessa organisaatiossa. Seuraavassa kuviossa on nykyinen kuvaus vanhus- ja vammaispalveluista. (Kuvio 1)



**KUVIO 1.** Vanhus- ja vammaispalvelut

Vanhus- ja vammamaispalveluissa muutoksen keskeiseksi tavoitteeksi on nähty kasvavaan ja erilaistuvaan palveluntarpeeseen vastaaminen. Ennaltaehkäisevän työn vahvistaminen on tärkeää palvelukasvun hillitsemiseksi. Tällä hetkellä useat kuntalaiset ja heidän omaisensa eivät tiedä, mitä palveluita kunta tarjoaa ja miten niitä voi saada. Vanhus- ja vammaispalveluiden palveluohjaus keskitetään Oiva-keskukseen. Oiva-keskuksessa tapahtuu keskitetysti neuvonta, palveluohjaus ja palvelutarpeen arviointi. Palveluohjauksen ja neuvonnan uudistaminen ja keskittäminen on askel kohti asiakas-



lähtöisempää toimintakulttuuria. Yhden oven-periaatetta noudattava ohjaus- ja neuvontamallin toteuttaminen on myös valtakunnallisten linjausten mukainen tavoite. (Halonen & Karhula 2012, 4.)

Vanhus- ja vammaispalveluiden kokonaisuuteen on suunniteltu kolme yksikköä. Ensimmäinen näistä keskittyy toimintakyvyn edistämiseen tukemiseen ja palvelut on suunnattu kotona asuville kuntalaisille. Toinen yksikkö sisältää palvelut, joiden avulla pyritään turvaamaan kotona asuminen mahdollisimman pitkään. Kolmas yksikkö järjestää eniten tukea tarvitsevien palvelut, jolloin asiakkaan oma koti sijaitsee fyysisesti palveluntuottajan yksikössä. (Halonen & Karhula 2012, 6.)

Keskeiset palvelut ja niiden jalkautuminen palvelukokonaisuudessa:

#### 1. Toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

- ennaltaehkäisevä työ
- neuvonta ja palveluohjaus
- palvelutarpeen arviointi
- SAS
- sosiaalityö
- omaishoito
- lääkärityö
- vanhus-, muisti- ja kehitysvammanneuvola
- henkilökohtainen avustaja toiminta

#### 2. Kotona asumisen tukeminen

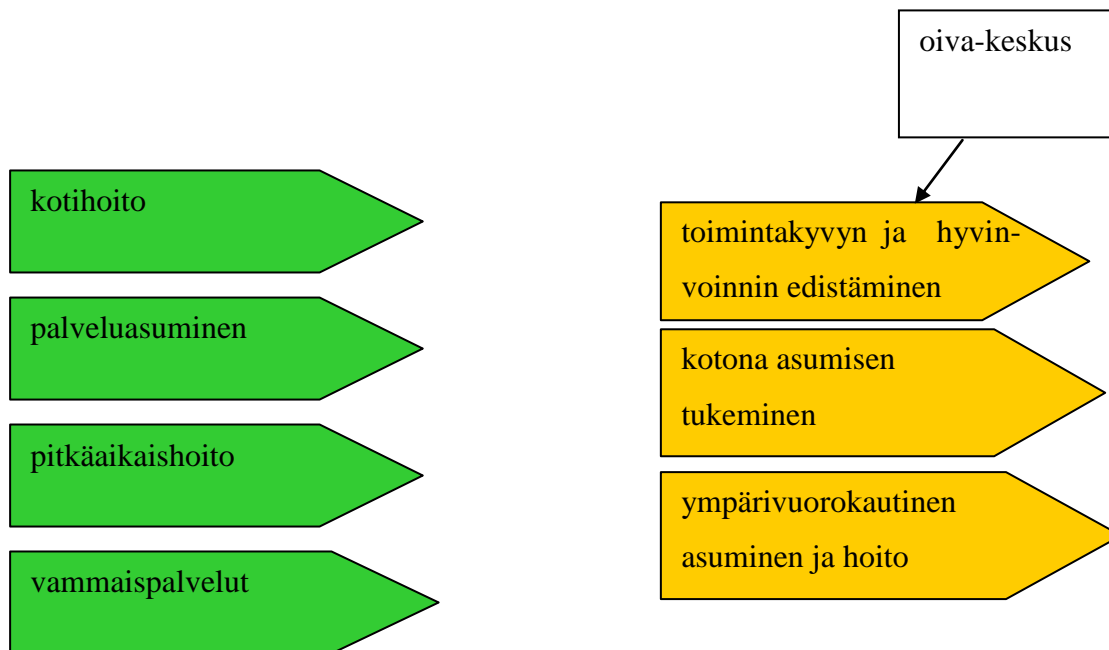
- kotihoito
- tukipalvelut
- päivä- ja työtoiminnot
- lyhtyaikaishoito

#### 3. Ympäri vuorokautinen asuminen ja hoito

- palveluasuminen
- pitkäaikaishoito

- vammaisten tuettu, ohjattu ja autettu asuminen. (Halonen & Karhula 2012, 7-8.)

Kuvioissa seuraavana (kuvio 2.) on vanhus- ja vammaispalveluiden rakenne sekä vanhassa että uudessa organisaatiossa.



**KUVIO 2.** Vanhus- ja vammaispalvelut

Nykyinen hajautettu palveluohjaus, neuvonta ja palvelutarpeen arviointi päätettiin keskittää Oiva-keskukseen. Näin toiminta tehostuu ja palveluiden tasalaatuisuus lisääntyy. Oiva-keskus käynnistettiin vuoden 2012 alusta. Toiminta käynnistyi vaiheittain kotihoidon palveluohjaajien voimin. Edellisten lisäksi Oiva-keskuksessa tulee olemaan vammaispalveluiden palveluohjaus, sosiaalityöntekijöiden, omaishoidon ja SAS-ryhmän palveluita samassa yhteydessä. Oiva-keskuksessa on suunniteltu olevan myös vanhus-, muisti-, ja kehitysvammanneuvola sekä vammaispalveluiden toimistotyö. Tällä hetkellä odotetaan Oiva-keskuksen tiloista suunnitelmaa. Ennen tilasuunnitelmaa Oiva-keskukseen muuttavat vain keskittyneen toiminnan kannalta olennaiset työntekijät.

### 3. PALVELUOHJAUS

#### 3.1 Mitä palveluohjaus on?

Palveluohjausta lähdettiin valtakunnallisesti kehittämään vuonna 2011. Tällöin sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö käynnisti pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten ja nuorten sekä heidän perheidensä palveluohjauskokeilun. (ks. Pietiläinen 2003.) Stakes (nykyinen THL) on myös ansiokkaasti tehnyt palveluohjauksen kehittämistyötä. Eri järjestöt ovat tehneet myös perustavanlaatuisia töitä palveluohjauksen kehittämiseksi. Näistä voidaan erikseen mainita Kehitysvammaliitto ja Omaiset mielenterveystyön tukena ry. (Lähteinen & Marjamäki 2007, 233–234.)

Palveluohjaus on asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava työskentelytapa. Sillä tarkoitetaan asiakastyönmenetelmää sekä palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla. Palveluohjaus rakentuu asiakkaan ja palveluohjaajan luottamukselliseen suhteeseen. Palveluohjauksen käyttöönotto on hedelmällistä erityisesti silloin, kun asiakkaalla on monimutkainen ja pitkäaikainen palvelujen tarve. Palveluohjauksessa tuki rakentuu asiakkaan, hänen sosiaalisen verkostonsa, palveluohjaajan sekä muiden palveluntuottajien voimavarojen varaan. (Hänninen 2007, 5, 11.)

Palveluohjauksesta esitetään hyvinkin erilaisia määritelmiä riippuen siitä, kuvataanko palveluohjaajan ja asiakkaan välistä suhdetta, palveluohjaajan toimintaa palvelujärjestelmän keskellä tai hänen toimintaansa rakenteellisten muutosten aikaansaamiseksi vai hänen toimintaansa asiakkaan elämismailman ja viranomaisten systeemimailman rajavyöhykkeessä. Erilaiset asiakasryhmät tuovat määritelmiin myös omat painotuksensa. (Suominen & Tuominen 2007, 13.)

”Palveluohjauksen käsitteellä kuvataan niitä toimintoja, joilla asiakkaan ja viranomaisia edustavan palveluohjaajan yhteistyönä suunnitellaan, organisoidaan, yhteen sovitaan ja arvioidaan palveluja, joita asiakas tai hänen perheensä tarvitsevat nykyisessä elämänvaiheessaan elämänhallintansa tueksi.” (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10.)

Edellinen määritelmä tarkoittaa, että palveluohjaus:

- on toimintamalli, tapa tehdä työtä jäsenyntyneesti ja suunnitellusti tarkoitukseenaan varmistaa, että asiakas saa elämäntilanteeseensa tarpeita vastaavat tuen ja

palvelut ja että tuen ja palvelujen tuottajien näkökulmasta lopputulos on taloudellinen ja tarkoituksenmukainen.

- on työtapaa, joka huomioi asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaisesti, perustana ovat asiakkaan ja hänen läheistensä voimavarat.
- on asiakaslähtöinen työtapaa, tavoitteena asiakkaan ja hänen perheensä elämänhallinta ja heidän itsensä näköinen arki.
- on työmenetelmä, joka perustuu asiakkaan ja palveluohjaajan yhteistyölle, kumppanuudelle, sekä asiakkaan osallistumisen ja itsemääräämisen kunnioittamiselle. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10–11.)

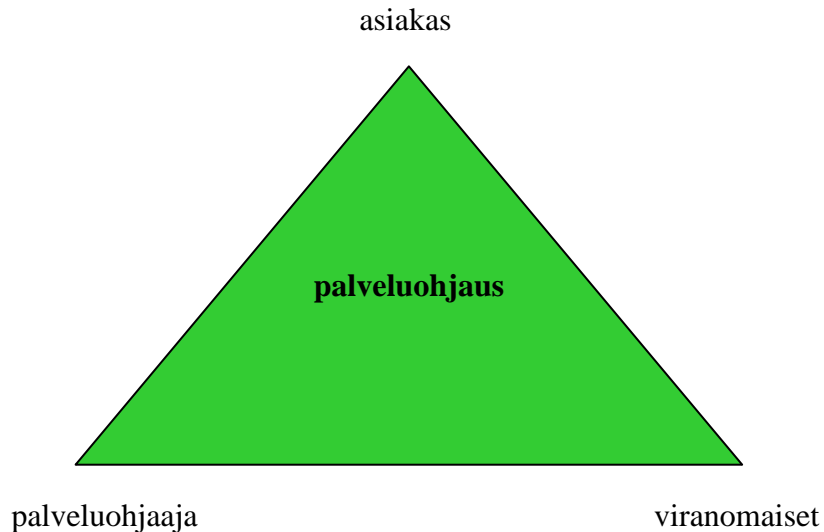
Suomisen ja Tuomisen (2007, 13) mukaan palveluohjaus perustuu asiakkaan ja palveluohjaajan todelliseen kohtaamiseen ja luottamuksellisen suhteen rakentumiseen. Palveluohjausta on tehty Suomessa 1990-luvulta lähtien. 2000-luvulla palveluohjaukselle on alkanut muodostua yhteinen käsitteellinen ydin. Määrittelyä on hankaloittanut se, etteivät eri ulottuvuudet mahdu helposti yhteen määritelmään. Tällä hetkellä näyttää olevan yksimielisyys siitä, että palveluohjaukseen perustuvia työotteita on kolmenlaisia: 1. asiakkaan yleinen neuvonta ja ohjaus (perinteinen palveluohjaus), 2. voimavarakeskeinen, asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukemista korostava palveluohjaus ja 3. intensiivinen, yksilökeskeinen palveluohjaus vaikeassa tilanteessa oleville asiakkaille. (Hänninen 2007, 15–16, Suominen & Tuominen 2007, 31–33, Virtanen ym. 2011, 33.)

Hänninen (2007) tekemän katsauksen mukaan voidaan todeta, että huolella toteutettu asiakaslähtöinen palveluohjausmalli hyödyttää asiakkaita, riippumatta siitä, millä sektorilla sosiaali- ja terveydenhuollossa palveluohjaaja toimii. Hyviin tuloksiin pääsy vaatii aitoa kohtaamista, luottamusta, työntekijöiden tieto-taitoa, asiakkaan, työntekijän ja johdon sitoutumista pitkäjänteiseen työhön. Katsauksessa rakenteellisia epäkohtia eli systeemivirheitä edustavat esimerkiksi tuloloukut, rakenteellinen työttömyys ja vajaakuntoisten nuorten tarvitsemien palvelujen puuttuminen. Näitä asioita ei voi ratkaista palveluohjaus eikä palveluohjaaja. Palveluohjauksen kautta nämä tulevat esiin ja tulevat niiden tahojen tietoon, jotka yhteiskunnallisella päätöksenteon tasolla voivat korjata niitä. Palveluohjaus toimii näin myös yhteiskunnallisena kehittämisvälineenä. (Hänninen 2007, 46–47.)

Omaiset Huumetyön Tukena ry:ssä palveluohjaus on määritelty seuraavasti. Asiakasryhmästä riippumatta asiakkaan kohtaaminen, luottamuksellisen suhteen luominen ja itsenäisen elämän tukeminen ovat palveluohjauksen ydin. Palveluohjaaja toimii myös pitkäaikaisena rinnallakulkijana sekä tukijana. Palveluohjaus on asiakkaan ja palveluohjaajan yhteistyötä. Palveluohjaus on prosessi, jota osapuolet käyvät läpi yhteisten kohtaamisten ja asiointien merkeissä. Palveluohjausprosessi muotoutuu aina yksilöllisesti. Palveluohjaus määrittyy sen mukaan, mitä asiakas ja palveluohjaaja keskenään sopivat sen sisällöksi. Asiakas asettaa palveluohjaukselle tavoitteet. Näitä hän arvioi säännöllisesti prosessin edetessä yhdessä palveluohjaajan kanssa. Palveluohjaaja ei pääsääntöisesti ohjaa asiakasta palvelujen piiriin. Palveluohjaaja auttaa asiakasta löytämään häntä parhaiten tukevat palvelut. (Rauhala 2011, 16.)

Palveluohjauksella voidaan tukea hyvinkin erilaisista vaikeuksista (sairaudet, oireet, vammat, poikkeavuudet) kärsiviä asiakkaita. Useimmiten asiakas on vaikeassa elämäntilanteessa. Asiakkaan kyky ohjata omaa elämäänsä tai tehdä sitä koskevia päätöksiä on rajallinen. Asiakkaan tukemiseksi tarvitaan useiden palveluntuottajien samanaikaisia palveluja. Yhteinen piirre lienee se, että asiakas ei koe keskeisesti olevansa omaa elämäänsä ohjaamassa. Asiakkaan elämää ohjaavat ulkoiset tekijät, muut toimijat tai sattuma. (Suominen 2010, 103.)

Palveluohjauksen tavoitteena on asiakkaan elämänlaadun parantaminen. Punainen lanka palveluohjauksessa kulkee asiakkaan kohtaamisesta rinnalla kulkemisen ja tukemisen kautta asiakkaan itsenäiseen elämään. Palveluohjauksessa tavoitellaan myös asiakkaan voimavarojen hyödyntämistä hänen elämänsä haastekohdissa. Palveluohjauksen tavoite on yksityisen sosiaalisen verkoston vahvistaminen virallisen verkoston kustannuksella. Tässä pyritään tilanteeseen, jossa virallinen verkosto tukee asiakkaan mahdollisimman itsenäistä ja aktiivista elämää. Tämä puolestaan tarkoittaa, että asiakkaalla on oma, toimiva sosiaalinen verkosto. Palveluiden tavoitteena on tukea asiakkaan arkipäivän ja luonnollisen verkoston toimivuutta. (Rauhala 2011, 5, 16, Suominen 2010, 105.) Palveluohjaus muodostuu kolmioista, jonka yhtenä kulmana on asiakas, toisena palveluohjaaja ja kolmantena viranomaiset. ( kuvio 3.)



**KUVIO 3.** Palveluohjauskolmio (Suominen & Tuominen 2007, 14.)

Palveluohjauksen vaikuttavuutta taloudellisesta näkökulmasta on tutkittu vähän. Ruotsissa 2006 tehty tutkimus *Det lönär sig – ekonomiska effekter av verksamheter med personligt ombud* selvitti palveluohjauksen yhteiskuntataloudellisia vaikutuksia. Raportissa palveluohjauksen asiakkaina oli psyykkisesti toimintarajoitteisia henkilöitä. Tutkimuksen mukaan palveluohjaus johti selvään kustannusten vähenemiseen ja todennäköisesti myös tehokkuuden paranemiseen asiakasryhmän hoidossa. Lyhyellä aikavälillä säästö oli noin 100 000 kruunua asiakasta kohden vuodessa. Viidessä vuodessa säästö kasvaa 170 000 kruunuun asiakasta kohden. Kustannusten väheneminen näyttää kasvavan alkuvaiheen investoinnin jälkeen, voimakkaimmillaan se oli tutkimusjakson lopulla. Ei havaittu, että kustannusvaikutukset loppuisivat jos palveluohjauksessa pidetään tauko tai se lopetetaan. Palveluohjaus sai aikaan toimenpiteiden siirtymisen kohti kuntouttavimpia ja aktivoivampia toimenpiteitä ja vastaavasti vähemmän passivoivia ja passiivisia toimenpiteitä. Palveluohjaus vahvisti asiakkaiden elämänsuuntaa kohti normaalia elämää ja vähemmän laitoshoitoon sijoittamista. (Carlström & Brussen 2006, 55–57.)

### 3.2 Palveluohjaaja

Palveluohjaajalla tulee olla kokemusta paneutuvasta ja monipuolisesta asiakastyöstä. Palveluohjaajana toiminen edellyttää, että systeemihäiriöt ovat tulleet tutuksi asiakastyön kautta. Palveluohjaaja tarvitsee kokemusta dialogisuudesta, pitkäaikaisista asia-

kassuhteista ja yleensä asiakaslähtöisyydestä. Palveluohjaajan tulee tuntea eri asiakastyönmenetelmiä, lainsäädäntöä ja palveluita. Eri asiakasryhmien kanssa työskentelevien palveluohjaajien täytyy hallita asiakasryhmänsä erityiskysymykset, mutta kyetä näkemään myös heidän voimavaransa. (Suominen & Tuominen 2007 27–28, Hänninen 2007,5.)

Palveluohjaaja nimeke tulee englanninkielisistä termeistä ”case manager” ja ”care manager”. Palveluohjaaja on tavallisesti sosiaali- ja terveydenhuollon tai muun sosiaaliturvan ammattilainen. Palveluohjaaja toimii yli hallinnollisten organisaatorajojen. Suomessa palveluohjaajien nimeke ei ole yhtenäinen. Nimityksiä ovat mm. kuntoutuksluotsi, kuntoutusohjaaja, sosiaaliohjaaja ja kuntouttavan työn ohjaaja. (Hänninen 2007, 23.) Palveluohjaajina voivat toimia sosiaalityöntekijät, lähihoitajat, mielenterveyshoitajat, sairaanhoitajat jne. (Suominen & Tuominen 2007, 27.)

Suomisen (2010) tekemän asiakashaastattelun mukaan asiakkaan ja palveluohjaajan suhde ei ole terapia- tai hoitosuhde. Palveluohjaaja ei myöskään näytä olevan asiakkaan elämän ja elämäntilanteen asiantuntija. Asiakkaan ja palveluohjaajan suhteessa on kyse vuorovaikutuksellisuudesta. Haastatelluilla asiakkailta oli melko selkeä näkemys siitä, miten läheinen asiakkaan ja palveluohjaajaan suhde tulisi olla. Välittäminen ei tarkoita sitä, että palveluohjaaja lähtee liikaa omilla tunteillaan asiakkaan tilanteeseen mukaan. Hän ei saa tulla liian lähelle ja hänen tulee antaa tilaa asiakkaalle tehdä itse lopulliset päätökset. Palveluohjaaja ei saa mennä liian kauaskaan, vaan hänen tulee olla turvallisen matkan päässä saavutettavissa. Asiakkaan ja palveluohjaajan työn jako on selvää. Asiakas tekee työn ja taustatukena toimii palveluohjaaja. (Suominen 2010, 20–21,30)

Pietiläisen ja Seppälän (2003,10) mukaan palveluohjaaja on viranomaisia edustava henkilö. Alatalon (2011,5) mukaan palveluohjaajalla tulee olla moniammatillista osaamista sekä moninaisen lainsäädännön tuntemus. Palveluohjaajan tulee olla tietoinen kaupungin ja hallintokunnan strategiasta. Palveluohjaajalle voidaan keskittää päätöksentekoa ja näin nopeuttaa ja tehostaa prosessia

Rauhalan (2011,22) ja Suomisen (2010, 121) mukaan palveluohjaajalla ei ole vastuuta asiakasta koskevasta päätöksenteosta. Palveluohjaajan tulee toimia viranomaisista riippumatta. Palveluohjaajan ja asiakkaan luottamuksellisen suhteen syntymistä edes

auttaa, se ettei palveluohjaaja ole viranomaisvastuussa. Palveluohjaajana ei voi toimia henkilö, joka samanaikaisesti tekee asiakaspäätöksiä ja seuraa niiden toteutumista.

Iso osa palveluohjaustyöstä tapahtuu tilanteissa, missä ovat läsnä vain asiakas ja palveluohjaaja. Palveluohjaajan työ edellyttääkin itsenäistä ja luovaa ongelmanratkaisukykyä. Palveluohjaajan työ on myös yksinäistä ja vaativaa. Työn raskautta ja kuormittavuutta ajatellen on tärkeää, että palveluohjaajan työtä kaikin tavoin tuetaan. Merkittävässä osassa tukemisessa ovat koulutus, työohjaus, konsultaatio, kollegiaalinen ja johdon tuki. (Suominen & Tuominen 2007, 27.)

### **3.3 Palveluohjaus vammaispalveluissa**

Vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiakkuus pohjautuu lain määrittämiin asiakasryhmistä. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja annetaan henkilölle, jolla on vamman tai sairauden vuoksi pitkäaikaisia erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Palvelujen myöntämisen lähtökohtana on vammasta tai sairaudesta johtuva tarve. Vammaispalvelulain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden haittoja ja esteitä. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380 / 1987.)

Kehitysvammaisten erityishuoltolain mukaisia palveluja annetaan henkilölle, jonka henkinen toiminta tai kehitys on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi. Henkilö ei muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluja. Erityishuollon tarkoituksena on edistää kehitysvammaisen henkilön suoriutumista päivittäisissä toiminnoissa ja sopeutumista yhteiskuntaan sekä turvata hänen tarvitsemansa hoito ja muu huolenpito. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519 / 1977.)

Kaikki asiakkaat eivät tarvitse palveluohjausta eikä kaikki asiakkaat itsekään sitä halua. Asiakkaat päätyvät palveluohjauksen piiriin eri reittejä. Jotkut hakeutuvat omasta aloitteestaan, jotkut toisten viranomaisten ohjauksen perusteella. Asiakkaalla on oikeus lopettaa palveluohjaus niin halutessaan. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 29,38.)



Vammaisten lasten perheessä vanhemmat joutuvat ottamaan paljon vastuuta lapsensa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä opetustoimen palveluiden tiedon välittämisestä ja koordinoinnista eri viranomaistahojen välillä. Vanhemmilla on usein huoli lapsensa palvelujen riittävydestä ja niiden tasa-arvoisesta saamisesta. Lapsen oikeuksien sopimus edellyttää vammaisten lasten vanhemmille riittävää, yksilöllisten tarpeiden mukaista julkisen vallan tukea ja tietoa palveluista, jotta perheet selviäisivät arjen mukanaan tuomista haasteista. (Lapsiasiavaltuutettu 2011, 15.)

Vammaisen lapsen perheessä on samanlaista perhe-elämää kuin perheissä yleensäkin. Valta-osa perheistä kuitenkin tarvitsee ulkopuolista apua arkeen ainakin ajoittain. Eri-tyistä tukea tarvitsevien lasten vanhemmat haluavat, että lapsi asuu kotona. Tukea tarvitaan usein jo siinä vaiheessa, kun siirrytään sairaalasta kotiin, mikäli vammaisuus on todettu heti syntymän jälkeen. Tässä vaiheessa vanhemmille olisi tärkeää saada rinnalleen ammattihenkilö, joka tuntee palvelu- ja tukijärjestelmän sekä ohjaa ja avustaa perhettä käyttämään sitä. Palveluohjauksen tulisi olla jatkossa kaikkien vammaisten lasten perheiden käytettävissä. Lapsen oikeuksien sopimus edellyttää riittävää julkisen vallan tukea ja tietoa palveluista vammaisten lasten perheille. (Lapsiasiavaltuutettu 2011, 15, 19, 20.)

Palveluohjauksen merkitys korostuu nivelvaiheissa. Ensimmäinen nivelvaihe on siirtyminen sairaalasta kotiin. Toinen merkittävä vaihe on päivähoitoon siirtyminen. Tämän jälkeen tulee kouluun siirtyminen. Peruskoulun päätyttyä tarvitaan tukea itsenäistymiseen ja jatko-opintojen suunnitteluun. Muutto lapsuudenkodista omaan asuntoon on tärkeä vaihe myös vammaisen nuoren elämässä. Palveluohjaajan antamaa tukea ja ohjausta tarvitaan, kun moni asia muuttuu yhtä aikaa. (Lapsiasiavaltuutettu 2011, 28, Pietiläinen & Seppälä 2003, 58.)

Asiakkaan palveluprosessi alkaa, kun sosiaalitoimen työntekijä saa yhteydenoton tai ilmoituksen asiakkaan palveluntarpeesta. Asiakkaalla tai hänen lähiverkostollaan on tarve ohjaukseen, tukeen tai palveluihin. Tämä tarve aiheuttaa yhteydenoton ja asian vireille tulon. Yhteydenotto voi olla puhelinkeskustelu, hakemus, lähete tai työntekijän tapaaminen toimistossa. Yhteydenotto voi tulla asiakkaalta itseltään, omaisilta, viranomaisilta tai muulta asiakkaan edustajalta. Asian vireilletulo vaiheessa selvitetään yhteydenoton syy. Tämän jälkeen aloitetaan asiakkaan kokonaistilanteen selvittäminen. Työntekijä sopii jatkotyöskentelystä asiakkaan ja mahdollisen yhteistyö tahon kanssa.

Jatkotoimet vaihtelevat yksilöllisesti asiakkaan tilanteen mukaan. (Väyrynen, Kärki, Heinonen, Kaisla & Metsävainio 2010, 53–54.)

Jyväskylän kaupungin julkiset palvelut ovat ensisijaisia palveluja kaikille kaupunkilaisille. Erityisiä asumis- ja kuljetuspalveluja järjestetään, kun julkiset palvelut eivät riitä arjessa. Tavoitteena olevaa yhdenvertaisuutta tuetaan erilaisilla erityispalveluilla, joista monet helpottavat yhteiskunnassa elämistä, toimimista ja osallistumista. Vammais- palveluita tarvitsevalle laaditaan henkilökohtainen palvelusuunnitelma, joka perustuu yksilölliseen avun- ja palveluntarpeen kartoitukseen. Vammaispalvelujen järjestämisestä määrätään vammaispalvelulaissa ja laissa kehitysvammaisten erityishuollosta.

Vammaispalvelujen palveluohjauksen asiakkaat ovat eri-ikäisiä erityisen tuen tarpeessa olevia lapsia, nuoria, aikuisia ja perheitä. Asiakkaiden tuen tarve voi johtua kehitysvammaisuudesta, kehitysviiveestä, muusta vaikeasta vammaisuudesta, autismin kirjon häiriöistä tai kuulovammaisuudesta. Merkittävä osa asiakkaista on kehitysvammaisten lasten, nuorten ja aikuisten perheitä. Vammaispalveluissa asiakkaiden palveluntarve on usein pitkäaikainen ja palveluntarpeet ovat moninaisia. Palveluohjauksen tarve korostuu erityisesti elämän muutosvaiheissa ja tilanteissa, joissa asiakas on usean palvelun käyttäjä. Vammaispalveluissa työskentelee tällä hetkellä neljä palveluohjaajaa.

## **4. ASIAKASLÄHTÖISYYS**

### **4.1 Asiakaslähtöisyyden määritelmä**

Asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain perusteella sosiaalihuollossa on edistettävä asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun. Asiakkaalla on lain mukaan oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan mielipide, toivomukset sekä kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812 / 2000.)

Sosiaalialan ammatillisen työn keskeinen periaate on asiakaslähtöisyys. Sosiaalialan ammattilainen pyrkii edistämään asiakaslähtöisyyden toteutumista organisaatioissa ja toiminaan havaittujen epäkohtien poistamiseksi. Hän toteuttaa vastuullisesti organisaationsa päämääriä asiakkaiden hyväksi. Sosiaalialan ammattilainen kehittää työkäytäntöjä ja menettelytapoja paremmin vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Ammattilainen vastaa oman toimintansa tasosta asiakkailleen ja organisaatiolleen. (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, 2005, 11.)

Asiakaslähtöisyys on toimintatapa, jossa palvelu tai tuote pyritään tekemään mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi (Wikisanakirja). Asiakaslähtöisessä palveluohjauksessa asiakas nähdään sekä kokonaisuutena että yksilöllisenä persoonallisuutena, jolla on oma yhteisönsä, kulttuurinsa ja jäsenyytensä yhteiskunnassa. Palveluohjauksessa keskeistä on asiakkaan voimavarojen tukeminen, tulevaisuuteen suuntautuminen ja toiveikkuuden ylläpitäminen. (Hänninen 2007, 11.)

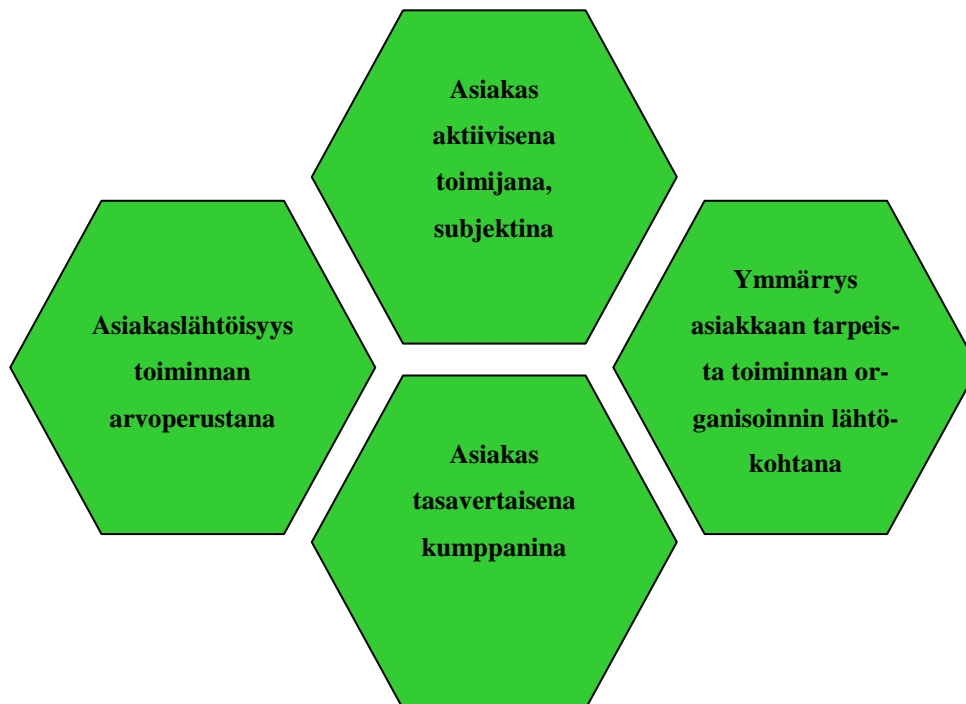
Asiakaslähtöisyydeksi ei riitä, että lähdetään liikkeelle asiakkaan esittämästä pyynnöstä tai aloitteesta ja aletaan toimia viranomaiskoneiston määrittelemällä tavalla. Asiakaslähtöisyys toteutuu vasta sitten, kun yhdessä työskentelemällä etsitään ratkaisuja, asiakasta kuunnellen ja hänen valintojaan kunnioittaen. Asiakaslähtöisyys edellyttää kykyä kunnioittaa erilaisia elämänvalintoja ja – tyylejä. Asiakaslähtöisyyden kulmakivenä on vastuun jakaminen. Kaikki osapuolet tuntevat vastuunsa ja toimivat sitoutuneesti sen mukaisesti. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 27–28.)

Sosiaali- ja terveystalvissa asiakkaan merkitys on tunnustettu ja teoretisoitu. Asiakaslähtöisyyttä määritellään kuitenkin helposti palveluita tuottavan organisaation näkökulmasta. Organisaatio kehittää järjestelmiä, malleja ja systeemejä. Asiakkaan näkökulmasta asiakaslähtöisyydessä on kysymys yksilölliseen tarpeeseen ja saatuun palveluun liittyvistä kokemuksista. Asiakkuutta ei synny jos palvelujen käyttäjä ei ymmärrä olevansa asiakas. Asiakasta tulee informoida hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sekä asiakkaan roolista. Tieto toimii asenteiden muokkaajana sekä aktivoi asiakasta osallistumaan palvelutapahtumaan. (Virtanen ym. 2011, 11,22.)

Todellista asiakaslähtöisyyttä tavoitellessamme sosiaalialan työntekijöiden on oltava valmiita kyseenalaistamaan myös sellaisia ammatillisia peruskäsitteitä, joihin työmme pohjaa. Määritelmistä, menetelmistä ja palvelusuunnitelmista tulisi rakentaa oikealla

tavalla palvelevia ja sellaisia, että asiakkaat kokevat ne omikseen. Asiakslähtöisyys ei toteudu ainoastaan vuorovaikutusta parantamalla. Tarvitaan kykyä kyseenalaistaa myös asiakastyön ohjausjärjestelmiä ja asiantuntijalähtöisiä periaatteita. (Suominen 2010, 96.)

Asiakkaan ja sosiaalialan ammattilaisen suhde voi olla myös kumppanuus. Näin he toimivat rinnakkain yhdessä ongelmatilanteita ja muutostarpeita jäsentäen. Asiakkaan ja ammattilaisen suhde sisältää aidon dialogin ja asiakaspalautteen yhteisen tulkinnan sekä muutostoimet. Osa asiakkaista voi sitoutua asiantuntijoina palvelujen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Asiakkaiden osallistuminen parantaa palveluiden laatua, varmistaa palveluiden oikean kohdentumisen ja riittävän tason. Sosiaalialan ammattilaisen asiantuntijuus on siis sisällön asiantuntemusta, hierarkkisen rakenteen purkamisen ja tasavertaisen vuorovaikutuksen asiantuntijuutta. Asiakkaita mukaan ottava tutkimus muuttaa hierarkkisia suhteita ja tuo mukaan voimaantumisen ja emansipaation. (Haverinen 2011.) Seuraavassa kuviossa (kuvio 4) on asiakslähtöisyyden neljä keskeisintä ulottuvuutta.



**KUVIO 4.** Asiakslähtöisyyden rakennuspuut. (Virtanen ym. 2011, 19.)

## 4.2 Asiakslähtöisyyden reunaehdot

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakslähtöisyys rakentuu ammattikuntien etiikasta, asiakkaiden suorista vaikutus- ja palautemahdollisuuksista ja sen saamasta painoarvosta palvelujen johtamisessa sekä poliittisten päätöksentekijöiden mahdollisuuksista ja halusta. (Lehto 2000, 39.)

Rakenteiden muutokset kuntapalveluissa vaikuttavat myös vammaispalveluihin. Eriyisenä haasteena on turvata pienten erityisryhmien palvelut. Erityistä tukea tarvitsevien lasten, nuorten ja heidän perheidensä palveluiden järjestämiseksi tarvitaan kuntayhteistyötä. Rakenteiden kehitystyössä ei kuitenkaan pitäisi ohittaa asiakkaan näkökulmaa. Vammaispalvelulain ja yleisten vammaispoliittisten tavoitteiden velvoitteiden merkitys on koko kunnan toiminnoissa korostunut. (Lapsiasiavaltuutettu 2011,38.)

Asiakkaat ovat paitsi asiakkaita myös kansalaisia. Käsitteeseen liittyy oikeuksia mutta myös velvollisuuksia. Yhteiskunnan tehtävänä ei ole pelkästään asiakkaiden tarpeiden täyttäminen. On otettava huomioon myös yhteiskunnan kokonaisuus. Kokonaisedun huomioiminen määritellään lainsäädännössä paikallisesti poliittisilla ja taloudellisilla tärkeysjärjestyksillä. Nämä toteutuu kuntien paikallisissa budjetoinneissa. Julkisen sektorin tehtävä ei ole pelkästään huolehtia asiakkaiden erityiseduista, vaan sen on otettava huomioon myös yleinen etu. Sosiaalialan työtä on tehtävä poliittisten tavoitteiden, lainsäädännön ja budjettien puitteissa. (Krogstrup, 2004, 8.)

Sosiaalialan asiakastyötä tekevien on tehtävä työtään edellä mainituista lähtökohdista. He hoitavat tehtävänsä itsenäisesti ollessaan päivittäin yhteydessä asiakkaisiin. Heidän on otettava huomioon monia ammatillisia ja eettisiä näkökulmia sekä tärkeysjärjestys tehtävien hoidossa. On punnittava yksilötasolla, onko otettava huomioon yksilö vai kokonaisuus. Asiakastyötä tekevien tehtävä ei ole pelkästään yksittäisten asiakkaiden tarpeiden ja vaatimusten täyttäminen. Heidän on otettava huomioon asiakkaiden omat kyvyt, edut ja valinnat niin laajasti kuin on mahdollista järjestelmän sisällä. Asiakkaan näkökulmasta laatu syntyy sosiaalialan ja asiakkaiden välisissä kohtaamisissa. (Krogstrup 2004, 8-9.)

Asiakkaan aseman vahvistuminen on haasteellista palvelurakenteiden muutoksessa. Tarvitaan lisää tutkimustietoa erilaisista asiakasosallisuuden, itsemääräämisen ja vaikuttamisen malleista ja hyvistä käytännöistä. Asiakkaiden kuuleminen ja tasavertainen osallistuminen palveluiden kehittämiseen, heidän rajoitteistaan huolimatta, on edellytys sosiaali- ja terveyspalveluiden muutokselle kohti kestävästi asiakaslähtöisempää suuntaa. (Kaseva 2011,45.)

Sosiaalialan ammattilaiset kokevat usein, että organisaatioiden toimintatavat tai niukat resurssit estävät eettisesti oikean työskentelyn. Sosiaalialan ammattilaisten näkemykset oikeudenmukaisesta voimavarojen jakamisesta voivat olla erilaiset kuin kunnallisten päättäjien tekemät ratkaisut tai lainsäätäjän määrittelemät velvoitteet. He eivät kuitenkaan voi sivuuttaa lainsäädäntöä eivätkä toimia vastoin demokraattisesti syntyneitä päätöksiä tai oman organisaationsa toimintalinjoja. Sosiaalialan ammattilaisten tulee tuntee päätöksenteon perusteet. Näin he osaavat ottaa omassa työssään huomioon ne realiteetit ja perustelut, joiden pohjalta erilaiset ratkaisut ovat syntyneet. (Kananoja 2007,102.)

## **5. KEHITTÄMISMENETELMÄ**

### **5.1 Kehittämisen viitekehys**

Kehittäminen ymmärretään toimintana, jolla tavoitellaan haluttua muutosta. Kehittäminen voi olla keino muutosten toteuttamiseen. Toisaalta myös muutos ja sen ennakointi voi käynnistää kehittämistoiminnan. Kehittämisen käsite on haasteellinen. Kehittämisen laajuus, tavoite, konteksti ja toteutustapa vaihtelevat. (Antila 2012, 20.) Kehittämistoiminta voi kohdistua yksittäisiin työntekijöihin, toimintaprosesseihin, rakenteisiin, työyhteisöihin, organisaatioihin tai konkreettisiin tuotteisiin tai palveluihin. (Toikko & Rantanen 2009, 16–17).

Organisaatiossa kehittämisessä on kyse jonkin ominaisuuden lisäämisestä tai lisääntymisestä, kasvusta tai kasvattamisesta ja samalla kykyjen tai mahdollisuuksien esiin nostamisesta. Organisaation toiminnan kehittäminen on esimerkiksi organisaation saattamista entistä kyvykkäämmäksi, suuremmaksi ja toimintakykyisemmäksi. Kehittämien on siis sellaisen ominaisuuden lisäämistä, joka edistää organisaation menesty-

mistä. Näin ollen organisaation toiminnan kehittyminen merkitsee sitä muutosta, mitä organisaatiossa kulloinkin tapahtuu. (Luoma 2011, 27–28.)

Työyhteisölähtöinen kehittäminen perustuu työyhteisössä ja työssä havaittuihin tarpeisiin ja haasteisiin. Näin työtä kehitetään tavoitteiden ja visioiden saavuttamiseksi. Työyhteisölähtöinen prosessikehittäminen on viitekehys käytännön työmenetelmien ja työtehtävien kehittämiseksi. Kehittämisen kautta esimerkiksi asiakaspalvelun laatu paranee. Prosessikehittäminen on keino työyhteisön toimintakyvyn ylläpitämiseen ja vahvistamiseen. Hyvä toimintakyky on vahvuutta työyhteisön muutostilanteiden käsittelyssä ja ennen kaikkea päivittäisessä perustehtävään vastaamisessa. Työyhteisölähtöinen prosessikehittäminen on yhteisen tekemisen, keskustelemisen ja oppimisen tuloksena tuotettua käytäntöä. (Seppänen-Järvelä & Vataja 2009, 11–13.)

Työyhteisölähtöisen prosessikehittämisen mukaan työyhteisö määrittyy yhteisen kohteen ja tavoitteen ympärille. Toisaalta työyhteisöjen rajat näyttäytyvät neuvoteltavina ja läpäisevinä. Jos yhteisö tai yksilö ei tiedä, kuka on, mitä tavoittelee ja mihin kuuluu, ei yhteisö tai yksilö ole pystynyt tunnistamaan ja tekemään näkyväksi ominaislaatuun. (Seppänen-Järvelä ym.2009, 19–20.) Kehittämällä pyritään toimintarakenteen tai toimintatavan kehittämiseen. Suppeimmillaan toimintatapaan kohdistuva kehittäminen voi kohdistua yhden työntekijän työskentelyyn. Toimintatavan kehittämistä on esimerkiksi työprosessin mallinnukset. Kehittämällä voidaan tarkoittaa myös rakenteellisia uudistuksia. Tällöin kehittämien voi tarkoittaa eri organisaatioiden yhdistämistä tai kokonaan uuden luomista. (Toikko ym.2009, 14).

Ennen kaikkea kehittämistoiminta on sosiaalinen prosessi. Sille on ominaista kehittämiseen osallistuvien aktiivisuus ja vuorovaikutuksellisuus. Osallisuus kehittämiseen perustuu dialogiin. Dialogin avulla osalliset tarkastelevat kehittämistoiminnan perusteita, tavoitteita ja toimintatapoja. Dialogi edellyttää toisten hyväksymistä myös siten, että heillä on oikeus määritellä myös kehittämistoiminnan perusteluja. Työelämälähtöisessä prosessikehittämisessä on olennaista työyhteisön arjen tutkiminen ja dialogisuus. (Toikko ym. 2009, 92.93, Seppänen-Järvelä ym. 2009, 24–25.)

Kehittämistoiminnalla pyritään kehittämään jotakin palvelua, tuotetta, organisaatioita jne. Tutkimuksessa pyritään vastaamaan tutkimuskysymyksiin tutkimusmenetelmien avulla. Kehittämistoiminnan ja tutkimuksen keskeinen ero on siinä, että kehittämis-

toiminnassa tiedon käyttökelpoisuus on olennaista kun taas tutkimuksessa korostuu tutkimusmenetelmien ja – prosessin luotettavuus. Kehittämistoiminta voi olla myös tutkimuksellista. Toiminnassa pyritään toiminnan dokumentointiin ja monitorointiin eli tutkimuksellisen aineiston tuottamiseen. Kehittämisessä pyritään myös toiminnan ja kehittämisen prosessin analysointiin ja arviointiin. Kehittämistoiminnan merkitys on siinä, että sen seurauksena syntyy jotakin käyttökelpoista. Arviointitiedolla vaikutetaan tietoisesti siihen, että toiminnan kehittämistarpeet tulevat esille. Tutkimuksen vaikuttamispyrkimyksiä ei välttämättä tuoda tällä tavoin esille. ( Kivipelto 2008, 11–13, Toikko ym. 2009, 156, 159.)

Arviointi on tullut entistä tärkeämmäksi sosiaalipalvelujen kehittämisessä. Toimintaympäristöjen muutos ja hallinnon hajauttaminen ovat antaneet palvelutuottajille laajempia toimintamahdollisuuksia. Kuntien vaikutusmahdollisuudet sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamisessa ovat lisääntyneet. Samalla kuntien vastuu palvelujen laadusta on korostunut. Taloudelliset perustelut ovat nousseet yhä keskeisempään asemaan mutta myös laatu näkökulma painaa sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä päätettäessä. (Arviointi sosiaalipalveluissa, 2001, 1.)

Kehittämishankkeisiin on tärkeää kuulua arviointia ja seuranta. Palaute on olennainen osa muutoshaluista ja tietoista toimintaa. Arviointeja voidaan luokitella monin eri tavoin. Jako tiedontuottamis-, tilivelvollisuus- ja kehittävään arviointiin on varsin toimiva. Tilivelvollisuudessa on kysymys projektin hyvyyden puntaroinnista projektin tuloksiin nähden. Tiedontuottamisen tehtävää täyttää usein arviointitutkimus. Kehittävällä arvioinnilla pyritään toiminnan kehittämiseen. Prosessiarviointi ja kehittävä arviointi vastaavat sisällöltään käytännössä toisiaan. Prosessiarvioinnin tarkastellaan toimintaa, jonka kautta pyrkimyksiä toteutetaan. Prosessiarvioinnissa arviointi toimii palautteena sekä hankkeen ohjaamisen välineenä. (Seppänen- Järvelä 2004, 19.)

Arviointi on keskeisessä osassa julkishallinnon palveluiden kehittämisessä yhä asiakaslähtöisemmiksi. Sosiaalipalveluissa asiakkaiden osallistuminen, heidän tarpeidensa ja näkemysten tunteminen, sekä asiakkaiden itse tekemän arvioinnin merkitys on toiminnan luonteesta johtuen välttämätöntä toiminnan hyvien tulosten kannalta. (Arviointi sosiaalipalveluissa 2001, 2.)



Arjen työssä kehittämistä leimaa ennakoimattomuus, tilanne-ehtoisuus ja joustavuus. Kehittäminen ei kuitenkaan tapahdu sattumanvaraisesti tai hallitsemattomasti. Kehittämistyöhön on ulotettava arvioiva työ ote ja reflektiivinen keskustelu. Arvioinnissa on kyse jonkin asian arvon tai ansion määrittämisestä. Arviointi on väline toiminnan läpinäkyvyyden, tuloksellisuuden, tehokkuuden ja laadun lisäämiseksi sekä organisaation kehittymisen ja oppimisen tukemiseksi. Kehittämistyöhön arvioivan työ otteen yhdistäminen voi tapahtua kehittävän arvioinnin menetelmin. (Vataja 2009,51,54,65.)

## 5.2 Kehittävä arviointi

Kehittämisen prosessin analyttisin osa-alue on arviointi. Arviointi kohdistuu kehittämistoiminnan toteutuksen, organisoinnin ja perustelujen analysointiin. Arvioinnissa ei ole kyse vain erillisestä arviointitoiminnosta vaan kehittämisen prosessin toimijoiden välisestä neuvotteluprosessista. Arviointiaineistot muodostuvat kehittämistoiminnan dokumenteista. Perinteisen tutkimukseen sijaan kehittämisen prosessissa muodostuu useita eri aineistoja. Näitä arvioidaan ja analysoidaan jo kehittämisen prosessin aikana. Aineistojen perusteella toimintaa, sen lähtökohtia ja tavoitteita puntaroidaan kriittisesti. Aineistoja keräämällä ja arvioimalla kehittämistoimintaa voidaan täsmentää ja kohdentaa. Kehittämisen prosessia ohjataan arvioinnin perusteella. (Toikko ym. 2009, 82–83.)

Kehittävä arviointi tarkoittaa arvioinnin prosesseja ja toimintoja, joiden tarkoituksena on tukea tuotteen, henkilöstön tai organisaation kehittämistä sekä arvioivan työotteen syntymistä. (Patton 1997, 104–105). Kehittävä arviointi ei ole malli, jonka avulla arviointia toteutetaan. Se on ennemminkin suhde, joka perustuu kehittämisen päämäärään. Arvioinnit voivat olla sisäisiä, ulkoisia tai tavallisesti myös yhteistoiminnallisia arviointeja. Arvioinnin käyttökelpoisuutta siis määrittää käytännöllisyys sekä kehittämisen päämäärä eikä niinkään arviointitutkimuksen laatukriteerit. (Vataja 2009, 54.)

Kehittävässä arvioinnissa lähtökohtana on tiedon kerääminen nykyisen toiminnan kehittämiseksi. Kehittävässä arvioinnissa prosessin arviointi ei ole päätepiste. Se on osa laadukasta toimintaa. Tuloksia arvioitaessakin tulee etupäässä miettiä niiden hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä. Toimijoiden osallistuminen arviointiin on edellytys kehittämiselle. Kehittäminen tapahtuu aina tietyssä toimintaympäristössä. Tämä ohjaa tiedon keräämistä ja sen analysointia sekä kehittämistoimenpiteiden suunnittelua ja

toteutusta. Kehittävässä arvioinnissa on oleellista kehittämisen näkökulma, prosessi-  
maisuus, osallistaminen, yhteistoiminnallisuus ja dialogi. Oppimiskokemukset arvi-  
oinnissa syntyvät usein juuri dialogin tuloksena. Arviointitieto voidaan kerätä ja ana-  
lysoida periaatteessa lähes millä menetelmällä tahansa. Erilaisten metodien käyttö tuo  
arvioitiin erilaista tietoa. Oleellista on, että tieto palvelee kehittämistä. ( Antila 2010,  
20-21, Kivipelto, 2008, 27, Vataja 2009, 55–59.)

Arviointikirjallisuudessa puhutaan formatiivisesta ja summatiivisesta arvioinnista.  
Kehittävä arviointi on formatiivista arviointia, jossa painottuvat osallisuus ja jatkuva  
vuorovaikutus käytännön toiminnan ja arvioinnin välillä. Formattiivinen arviointi tar-  
kastelee koko arviointiprosessia. Summatiivinen arviointi korostaa taas lopputuloksia  
ja vaikuttavuutta. Ei ole oleellista tarkastella hankkeen tavoitteiden saavuttamista  
summatiivisesti vaan arvioinnin kannalta tärkeää on havainnoida koko hankkeen pro-  
sessimaista etenemistä. ( Patton 1997, 67–68, Seppänen-Järvelä 2004, 19–20.)

Asiakaslähtöisen palveluohjauksen kehittämishankkeessa arviointia käytettiin kehit-  
tämismenetelmänä. Kehittämisessä arvioinnin, reflektoinnin ja suunnittelun välineinä  
on käytetty SWOT-analyysia, asiakaskyselyä ja palveluohjaajien luomia dokumentte-  
ja.

## **6. KEHITTÄMISHANKKEEN TARKOITUS JA TAVOITE**

Kehittämishankkeen päätarkoitus oli arvioida ja kehittää asiakaslähtöistä palveluohja-  
usta vammaispalveluissa. Tavoitteena oli mallintaa palveluohjaus ja kuvata se myös  
prosessikuvauksena.

Tämän kehittämishankkeen kautta haetaan vastausta seuraaviin kysymyksiin:

1. Mitä palveluohjaus on vammaispalveluissa?
2. Millaista on palveluohjaus asiakkaan näkökulmasta?

## 7. KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

Alustava idea kehittämishankkeesta syntyi marraskuussa 2010 palveluohjaajana toimivan opinnäytetyöntekijän ja hänen esimiehensä välisessä kehityskeskustelussa. Tässä vaiheessa keskusteltiin asiakkuusprofiilien ja palveluohjausprosessien kuvaamisesta. Nämä ajatukset pohjautuivat palvelu- ja organisaatio muutoksen tarpeisiin. Ideaseminaarissa Mikkelissä joulukuussa 2010 opinnäytetyön sisältö tarkentui. Opinnäytetyö toteutetaan asiakaslähtöisen palveluohjauksen kehittämishankkeena.

Kehittämishanketta ohjaavia tekijöitä olivat asiakaslähtöisyys, teoreettiset kuvaukset palveluohjauksesta sekä Jyväskylän kaupungissa meneillään oleva palvelu- ja organisaatio uudistus. Kehittämishanke aloitettiin kuvaamalla palveluohjauksen nykytila. Joulukuussa 2010 kuvattiin yleinen palveluohjausprosessi (liite 1). Swot-analyysin palveluohjauksesta palveluohjaajat työstivät maaliskuun 2011 aikana. (liite 2.)

Asiakasnäkökulma kehittämishankkeeseen saatiin palveluohjauksen asiakaskyselyn avulla. Kyselylomakkeen palveluohjaajat rakensivat ja muokkasivat kevään 2011 aikana. Asiakkaille kysely postitettiin syksyllä 2011. Kyselyllä haettiin vastausta siihen millaista palveluohjaus on asiakkaan näkökulmasta. (liite 3.)

Kehittämishankkeessa palveluohjaajat hakivat vastausta kysymykseen mitä palveluohjaus on vammaispalveluissa. Yhdistelemällä teoretietoa palveluohjauksesta, asiakkailta palveluohjauksen asiakaskyselyn kautta saatua tietoa, palvelu- ja organisaatio uudistuksen linjauksia sekä omaa ammatillista osaamistaan ja kokemustaan he kuvasivat asiakaslähtöisen palveluohjauksen vammaispalveluissa. Kuvaus valmistui toukokuussa 2012. (ks. luku 8.)

Opinnäytetyön työelämänohjausryhmä kokoontui kehittämishankkeen aikana kaksi kertaa. Joulukuussa 2010 sovittiin kehittämishankkeen toteutuksesta. Marraskuussa 2011 kokoonnuttiin analysoimaan asiakaskyselyn tuloksia. Opinnäytetyön työelämäohjaajan kanssa palveluohjaajat kokoontuivat neljä kertaa. Palveluohjaajat kokoontuivat tiiminä kehittämishankkeeseen liittyen kymmenen kertaa. He työstivät tiimin kokoontumisien välillä itsenäisesti yhdessä sovittuja tehtäviä. Tämän lisäksi oli useita palvelu- ja organisaatio uudistukseen liittyviä kokoontumisia, jotka tavalla tai toisella

liittyivät myös palveluohjauksen kehittämiseen. Opinnäytetyön tekijä kävi useita keskusteluja työelämäohjaajan kanssa työn eri vaiheissa.

Kehittämishankkeen voidaan katsoa alkaneen marraskuussa 2010 ja se eteni prosessi-  
maisesti toukokuuhun 2012. Kehittämishanke eteni tarkoituksenmukaisesti vaiheittain,  
peräkkäisinä ja päällekkäisinä sykleinä hankkeen tavoitteiden suuntaisesti. Kehittä-  
mishanke oli ennen kaikkea sosiaalinen prosessi. Palveluohjaajat toimivat hankkeessa  
aktiivisesti ja vuorovaikutuksellisesti. He pohtivat ja perustelivat palveluohjauksen  
kehittämiseksi ja kuvaamiseksi tekemiään ratkaisuja asiakkaiden, oman työkokemuk-  
sensa ja organisaation näkökulmasta. Yhteiseen ymmärrykseen perustuen palveluoh-  
jaajat kuvasivat vammaispalveluiden palveluohjauksen.

### **7.1 Palveluohjaajien swot-analyysin tulokset**

Swot-analyysi on helppokäyttöinen ja muunneltava. Tavallisesti se tehdään nelikentäl-  
lä, johon listataan organisaation toiminnan vahvuudet ja heikkoudet sekä organisaat-  
tion toimintaympäristöstä nousevat mahdollisuudet ja uhat. Swot-analyysin avulla  
voidaan tarkastella myös organisaation ympäristöä, organisaation sisäistä toimintaa tai  
strategioiden valintaa. Swot-analyysia tehtäessä ei tule tyytyä vain neljälle ulottuvuu-  
delle tehtyihin listoihin. Oleellista on tehdä analyysi työyhteisössä yhdessä miettien  
neljä arviointiulottuvuutta niin, että kokonaisuus on ristiriidaton. Swot-analyysin avul-  
la voidaan tehdä nykytilan analyysi tietyllä systematiikalla. ( Salminen 2008, 121–122,  
Virtanen 2007, 189–190.) Palveluohjauksen nykytilan kuvauksessa käytettiin kehittä-  
mistyökaluna SWOT-analyysia (kuvio 5.) Kukin palveluohjaaja työsti swot-analyysin  
ensin yksin. Tämän jälkeen yhdessä mietittiin analyysi kokonaisuudessaan.

<b>VAHVUUDET</b> Vahva asiantuntijuus Kokonaisvaltaisuus Kollegojen tuki Asiakkaan tilanteen ja lähiverkoston tunteminen Asiakaslähtöisyys Ammatillisuus	<b>HEIKKOUDET</b> Työnkuva ei ole täysin selkeä, yhteinen ”virallinen” näkemys työn tekemisestä puuttuu Asioiden ja asiakkuuksien rajaaminen: mikä kuuluu palveluohjaajalle ja mikä ei
<b>MAHDOLLISUUDET</b> Parityöskentely ja kollegojen tuki Sijaistaminen Olemassa oleva ”yhden luukun periaate” Esimiesten tuki Into kehittää USO	<b>UHAT</b> Palveluohjaaja ”joka paikan höylä” Vastuu verkoston toimivuudesta korostuu liikaa Palveluohjauksen rajojen hämärtyminen Palveluohjaus hajaantuu, mitä kaikkea pitää tietää ja osata? Rajattomat ja vaativat asiakkaat USO

**KUVIO 5.** Palveluohjaajien swot-analyysi maaliskuu 2011

**Vahvuudet.** Kaikilla palveluohjaajilla on vuosien kokemus työstä vammaispalveluissa. Palveluohjaajat hallitsevat asiakasryhmänsä erityiskysymykset. He tuntevat lainsäädäntöä ja palvelujärjestelmän. Vammaispalveluissa työskentelee neljä palveluohjaajaa. Tämä mahdollistaa kollegiaalisen tuen. Palveluohjaajat työskentelevät kentällä pääsääntöisesti yksin. Asioiden jakaminen ja yhteinen pohdinta on tärkeää. Tärkeinä työtä määrittävinä tekijöinä palveluohjaajat pitävät asiakaslähtöisyyttä ja ammatillisuutta.

**Heikkoudet.** Palveluohjaajilla ei ole yhteistä virallista työnkuvaa. Kaikilla on samansuuntainen näkemys työn tekemisestä mutta virallinen dokumentti tästä puuttuu. Palveluohjaajien työhön kuuluvia asioita ja asiakkaita ei ole selkeästi linjattu. Palveluohjaus ei voi olla paikka johon asiakkaat ”siirretään” kun muuta ei keksitä.

**Mahdollisuudet.** Palveluohjaajilla on työyhteisössään mahdollisuus parityöskentelyyn joko toistensa tai vammaispalveluiden sosiaalityöntekijöiden kanssa. Tämä on erinomainen tapa työskennellä esimerkiksi vaativissa asiakastapauksissa. Palveluohjaajat voivat keskenään sijaistaa toisiaan. Asiakkaat tavoittavat aina tarvittaessa jonkun palveluohjaajista. Asiakkaan tai muun tahon yhteydenoton perusteella palveluohjaajat aloittavat asiakkaan kokonaistilanteen selvittelyn ja palveluprosessin suunnittelun. Yhden luukun periaate on siis olemassa. Tätä on hyvä edelleen kehittää. Palveluohjaajat tekevät työtä lähellä asiakasta. Esimiesten tuki ja luottamus on erittäin tärkeää. Palveluohjaajat haluavat kehittää työtään ja näkevät uuden sukupolven palvelu- ja organisaatio uudistuksen (USO) antavan mahdollisuuden myös palveluohjauksen kehittämiseen.

**Uhat.** Organisaatio uudistuksessa Jyväskylän vanhus- ja vammaispalveluissa nykyinen hajautettu palveluohjaus, neuvonta ja palvelutarpeen arviointi keskitetään Oiva-keskuseen. Tämän tarkoituksena on tehostaa toimintaa sekä tehdä siitä tasalaatuista. Vammaispalveluiden palveluohjaus on yksi osa Oiva-keskusta. Hajaantuuko ja häviääkö vammaispalveluiden palveluohjaus USO:n jalkoihin? Mitä kaikkea palveluohjaajan tulee tulevaisuudessa tietää? Palveluohjaajasta ei voi tulla joka paikan höylää, jolla vastataan kaikenlaiseen palvelutarpeeseen. Palveluohjaaja toimii asiakkaan lähityöntekijänä moniammatillisissa verkostoissa. Kaikilla työntekijöillä on vastuu verkoston toimivuudesta. Jääkö vastuu verkoston toimivuudesta pelkästään palveluohjaajalle? Vammaispalveluissa palvelujen myöntämisen lähtökohtana on vammaista tai sairaudesta johtuva tarve. Kukaan ei erityisesti tavoittele vammaispalveluiden asiakkuutta. Tästä syystä asiakastyö on toisinaan erittäin vaativaa ja haastavaa.

## 7.2 Palveluohjauksen asiakaskyselyn tulokset

Kyselytutkimus on yksi tärkeistä tavoista kerätä tietoa erilaisista yhteiskunnan ilmiöistä, ihmisten toiminnasta, arvoista ja asenteista. Vastaajalle esitetään kysymyksiä kyselylomakkeen välityksellä. Kyselylomake on mittausväline, jota voidaan soveltaa yhteiskunta – ja käyttäytymistieteellisessä tutkimuksessa, mielipidemittauksissa, katu-kyselyissä, soveltuvuustesteissä ja palautekyselyissä. Kyselytutkimuksella aineistoa kerätään standardoidusti. Tämä tarkoittaa asioiden kysymistä kaikilta vastaajilta täsmälleen samalla tavalla. (KvantiMOTV, Vehkalahti 2008, 11.)

Kyselytutkimuksen etuna pidetään sitä, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Kyselytutkimukseen liittyy myös heikkouksia. Kyselytutkimuksessa ei ole mahdollista varmistua siitä, miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen. Ei myöskään voida tietää miten onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat vastaajien mielestä. Vastaamattomuus saattaa nousta joissakin tapauksissa suureksi. Postikyselyissä joudutaan normaalisti lähettämään ”karhulomakkeita”. Ensimmäisen kyselykierroksen vastausprosentti ei tavallisesti ole riittävän suuri. Valtakunnallisissa aikuisväestön postikyselyissä joudutaan tyytymään jopa alle 50 % vastausprosenttiin. (KvantiMOTV.)

Kysymyksiä voidaan muotoilla useammalla tavalla. Yleisimmin käytetään kolmea muotoa. Avoimissa kysymyksissä esitetään vain kysymys ja jätetään tyhjä tila vastaukselle. Monivalintakysymyksissä lomakkeeseen on laadittu valmiit numeroidut vastausvaihtoehdot, joihin vastaaja merkitsee valmiin vastausvaihtoehdon. Asteikkoihin perustuvassa kysymystyypissä esitetään väittämiä, joista vastaaja valitsee sen, miten voimakkaasti hän on samaa mieltä tai eri mieltä kuin esitetty väittämä. Kyseessä on Likert-asteikko. (KvantiMOTV.)

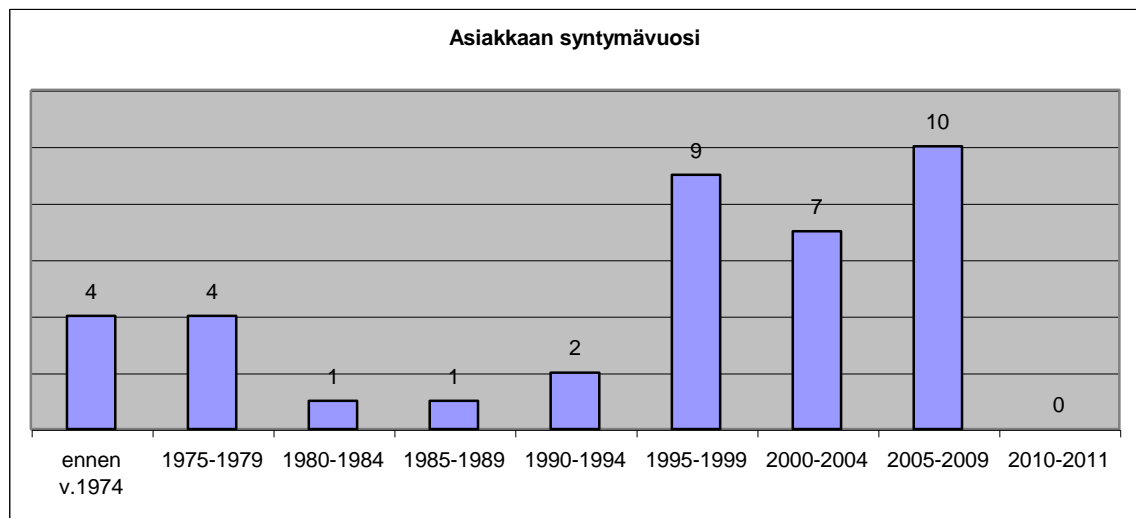
Kysymyksiä tulee muotoilla maltillisesti. Ensin tulee määritellä mitä tietoa tarvitaan. Jokaisen kysymyksen kohdalla on hyvä miettiä, mitä tällä kysymyksellä mitataan. Kysymyksiä muodostettaessa tulee miettiä onko se tutkimusongelman ratkaisemiseksi olennainen kysymys. Kyselylomakkeen tulee vastata tutkimussuunnitelmassa esitettyä tutkimustehtävää. (Vilka 2005, 87–88).

Palveluohjauksen asiakaskysely toteutettiin lokakuussa 2011. Lomakkeet postitettiin kolmen palveluohjaajan asiakkaille. Nämä asiakkaat olivat pääosin perheitä, joissa oli kehitysvammaisen perheenjäsen. Lomakkeita postitettiin 98 kappaletta. Kyselyyn on voinut vastata postitse tai verkossa sähköisellä lomakkeella. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää palveluohjauksen tämän hetken tilannetta ja mielipiteitä sen onnistumisesta. Kyselyllä kartoitettiin asiakkaiden mielipiteitä palveluohjauksen aloittamisesta, palvelujen saatavuudesta ja laadusta, tiedonsaannista, palveluohjauksen sisällöstä ja vaikutusmahdollisuuksista. Kyselylomake sisälsi sekä väittämiä että avoimia kysymyksiä. Marraskuussa 2011 lähetettiin uusintakysely, koska ensimmäisen kyselykierroksen vastausprosentti ei ollut riittävän suuri (N=24). Lopulta kyselyyn vastasi 39 henkilöä,

jolloin vastausprosentti oli noin 40 %. Palautuneista lomakkeista neljään ei ollut vastattu asianmukaisesti, joten näitä ei voitu huomioida tuloksissa. Avoimet vastaukset on käsitelty luokittelemalla ne kysymysten perusteella. Tulosten kuvaamisessa yhdistettiin luokat, olen samaa mieltä ja olen osittain samaa mieltä.

Suurin osa kyselyyn vastanneista oli pienten lasten sekä koululaisten ja nuorten perheitä. Lapsen ollessa pieni on yhteydenpito palveluohjaajan tavallisesti säännöllistä. Koululaisten ja nuorten perheissä korostuu nivelvaiheiden palveluohjaus. Näillä ryhmillä todennäköisesti palveluohjaus suhde oli aktiivinen ja tästä syystä he ehkä vastasivat aktiivisemmin. Vastaajista 50 % oli ollut palveluohjauksen asiakkaina 0-4 vuotta. Suurin osa kyselyyn vastanneista oli perheen äitejä (78 %), seuraavaksi vastasivat isät (15 %) ja muiden vastaajien osuus oli 7 %.

**TAULUKKO 1.** Kyselyyn vastanneiden asiakasperheiden lasten syntymävuodet



**Palveluohjauksen aloittaminen.** Vastaajista 66 % oli sitä mieltä, että palveluohjaus tulisi aloittaa silloin kun palveluntarve ilmenee eli vammaisen lapsen synnyttyä tai lapsen diagnoosin varmistuttua. Vastaajat olivat sitä mieltä, että palveluohjaus tulee aloittaa mahdollisimman aikaisin. Vammaisen lapsen synnyttyä tai diagnoosin varmistuttua avun ja palveluntarve on suurin. Neljä vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että asia vaatii alussa hieman sulattelua. Vastaajien mielestä palveluohjaus tulee aloittaa mahdollisimman varhain mutta kuitenkin yksilöllisten tarpeiden mukaan. Tärkeänä



moni vastaaja piti sitä, että yhteys perheeseen oli otettu vammaispalveluiden taholta, perhe ei uuden tilanteen edessä ollut kyennyt sitä hoitamaan.

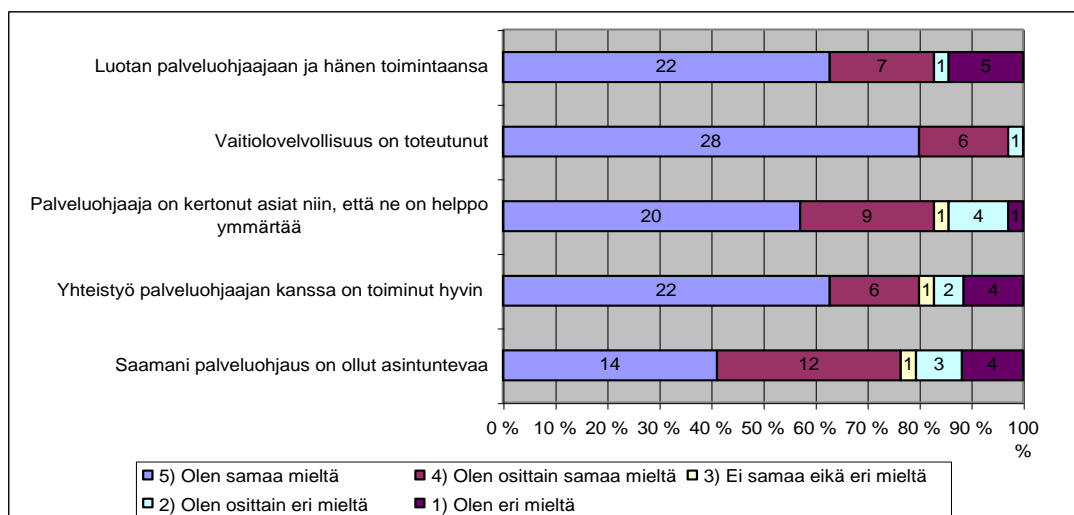
Palveluohjauksen aloittamisessa vastaajat pitivät tärkeänä tiedottamista, luottamuksellisuutta, tukemista, kuuntelua ja rohkaisemista. Tärkeänä vastaajat pitivät myös sitä, että perhe ja palveluohjaaja tulevat hyvin toimeen keskenään. Palveluohjaajan tulisi olla helposti lähestyttävä ja tarvittaessa tavoitettavissa. Tärkeää on kertoa mitä palveluohjaus tarkoittaa perheen näkökulmasta. Lisäksi olisi tarkennettava asiakkaan ja palveluohjaajan roolit. Vastaajien mielestä on tärkeää, että perheitä ei unohdeta vaikka palveluntarve olisi vähäistäkin.

*”Että asiakas tajuaa, mitä palveluohjauksessa on tarkoitus tehdä eli pitääkö itse vaatia / pyytää palveluita, mietitäänkö niitä yhdessä ja mikä on asiakkaan ja palveluohjaajan rooli.”*

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että palveluohjauksen aloittaminen vaatii 1-4 kotikäyntiä. Keskiarvollisesti vastaajien mukaan kotikäyntejä alussa olisi hyvä olla kolme. Useimmat olivat sitä mieltä, että harvoin asiat tulevat kerralla selviksi. Perheiden yksilölliset tarpeet tulee huomioida palveluohjauksen aloittamisessakin.

**Palveluohjaajan työskentely.** Vastaajista 80 % luotti palveluohjaajaan ja hänen toimintaansa. Vastaajista noin 80 % koki yhteistyön palveluohjaajan kanssa toimivana ja hänen toimintansa asiantuntevana (taulukko 2.).

## TAULUKKO 2. Palveluohjaajan työskentely.



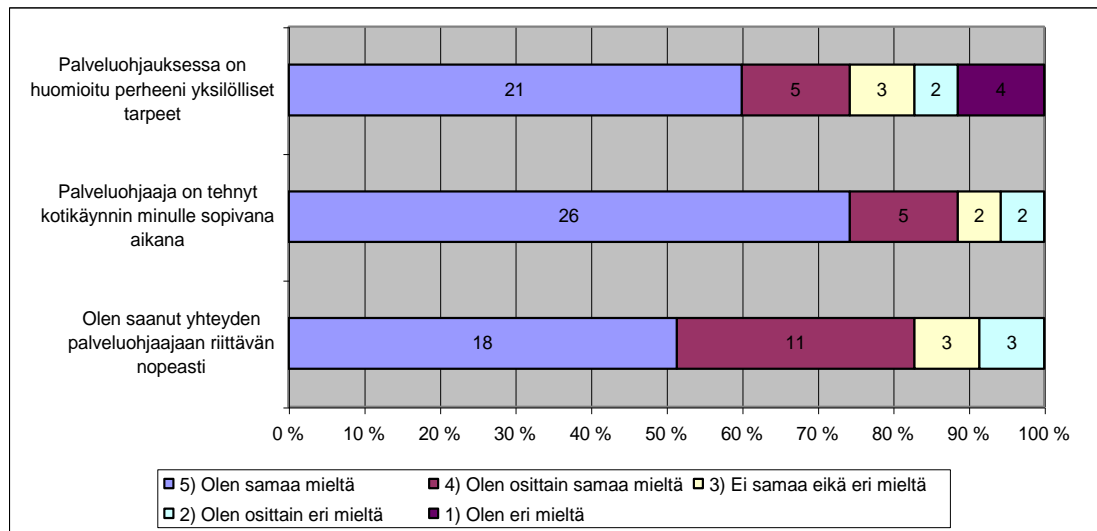
Vastaajilla oli mahdollisuus perustella väittämää, saamani palveluohjaus on ollut asian tuntevaa. . Näissäkin vastuksissa korostui tiedottamisen merkitys niin kehitysvammaisuudesta kuin palveluista. Osan tiedoista vastaajat olivat etsineet itse ja osan saaneet samassa tilanteissa olevilta perheiltä. Osa vastaajista koki saaneensa sen ohjauksen ja tuen mitä ovat tarvinneet. Aina ei kuitenkaan yhteistyö palveluohjaajan kanssa toiminut, eikä perhe kokenut saaneensa tukea ja apua.

*”ei ole mitään negatiivista sanottavaa, olemme saaneet perheenä sen neuvon ja tuen , mitä olemme tarvinneet”*

*”palveluohjaaja ei ole juuri kertonut palveluista tai miettinyt perheelle tarpeellisia palveluja vaan häneltä on joutunut tivaaman eri palveluista. Kysymyksiin palveluiden saatavuudesta palveluohjaaja on yleensä heti vastannut ei. Palveluohjaajalla ei ole tuntunut olevan halua auttaa perhettä vaikeassa tilanteessa eikä asiantuntemusta lapsen kehityksestä, jotta hän osaisi ajoittaa palvelut. Esimerkiksi viittomaopetus alkoi hyvin myöhään.”*

*”Osa tiedoista on pitänyt etsiä itse ja saatu ihmisiltä jotka samassa tilanteessa. Paljon passiivista tietoa ohjaajan takana, jota asiakas ei osaa tiedustella...”*

**Palvelujen saatavuus ja laatu.** Vastaajat pitivät tärkeänä sitä, että koko perhe ja vanhemmat otetaan huomioon palveluita järjestettäessä. Palveluohjaajan hyvä tavoitettavuus koettiin myös tärkeäksi. Palveluohjaaja oli tehnyt kotikäynnin perheelle sopivana ajankohtana lähes 90 %:lla vastaajista (taulukko 3). Aina ei palveluohjaaja tavoiteta heti mutta on tärkeää, että hän perheen viestin saatuaan vastaa yhteydenotto pyyntöön. Yli 80 % vastaajista koki saaneensa yhteyden palveluohjaajaan riittävän nopeasti (taulukko 3).

**TAULUKKO 3.** Palvelujen saatavuus ja laatu.

Vastaajilla oli mahdollisuus perustella väittämää palveluohjauksessa on huomioitu perheeni yksilölliset tarpeet. Vastaajista 70 % koki, että palveluohjauksessa oli huomioitu perheen yksilölliset tarpeet (taulukko 3). Toisaalta vastaajat kokivat, että palveluohjaaja ei ole aktiivisesti tarjonnut palveluja. Perheet kuitenkin olivat saaneet tarvitsemiaan palveluja. Palveluohjausta ja neuvontaa on saatu mutta ei välttämättä palvelua. Vastaajat toivoivat asioiden käsittelyä yksilöllisesti eikä vain yleisten periaatteiden mukaan.

*”Koko perhe on huomioitu hyvin esimerkiksi sijaishoitopaikan etsinnän suhteen.”*

*”On otettu hyvin huomioon myös vanhemmat.”*

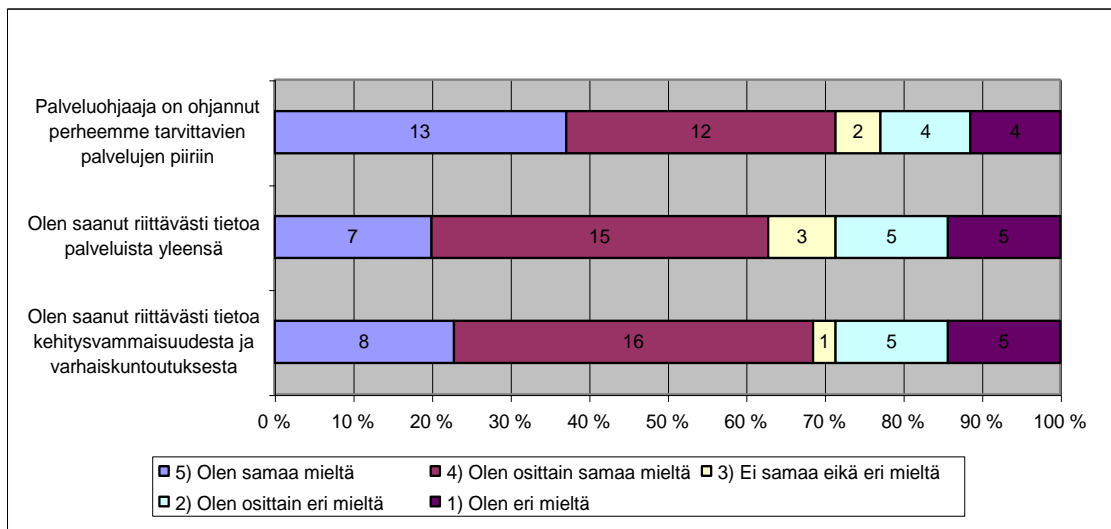
*”Palveluohjaajalta on puuttunut aloitteellisuus, mutta jos aloite on lähtenyt meistä, aina on palveluja saatu.”*

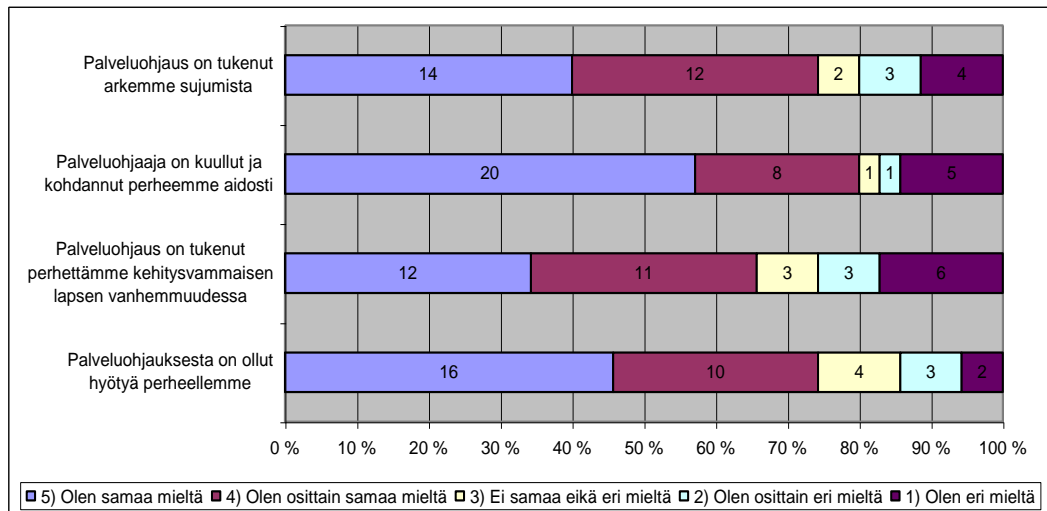
*”Ohjausta on saatu, mutta ei välttämättä sitä palvelua. Mitkä lienevät palveluohjaajan valtuudet?”*

**Tiedonsaanti ja palveluohjauksen sisältö.** Vastaajat pitivät tiedottamista erittäin tärkeänä kaikilla alueilla, joilla palveluohjausta arvioitiin. Tietoa halutaan palveluista,

kehitysvammaisuudesta ja varhaiskuntoutuksesta. Vastaajat kokivat saaneensa tietoa enemmän kehitysvammaisuudesta ja varhaiskuntoutuksesta kuin tietoa palveluista yleensä (taulukko 4.). Tietoa toivottiin myös harrastuksista ja ammattikoulutuksesta. Vastaajilla oli mahdollisuus perustella väittämää, palveluohjauksesta on ollut hyötyä perheellemme. Palveluohjaajan rooli koettiin tärkeäksi perheen tukemisessa. Ongelmatilanteissa ratkaisuja mietittiin yhdessä ja näin niihin löydettiin ratkaisu. Vastauksissa pidettiin tärkeänä myös perheen omaa aktiivisuutta. Palveluohjausta aloitettaessa sen rooli ei ole kaikille perheille ollut täysin selvää. Palveluohjauksen koettiin ajoittain myös kuormittavan perhettä, koska yhteistyö ei ollut sujuvaa. Vastaajista noin 75 % koki, että palveluohjauksesta on ollut hyötyä perheelle. Vastaajista 80 % oli sitä mieltä, että palveluohjaaja on kuullut ja kohdannut perheen aidosti. Tukea kehitysvammaisen lapsen vanhemmuuteen koki saaneensa 65 % vastaajista (taulukko 5.).

**TAULUKKO 4.** Tiedonsaanti



**TAULUKKO 5.** Palveluohjauksen sisältö.

*”ongelmatilanteissa ratkaisuja on mietitty ja löydetty yhdessä”*

*”huolimatta perheen rankoista elämänvaiheista palveluohjaaja on onnistunut pitämään yllä positiivista elämänsäntettä tulevaisuuteen ja arjen kommervenkkeihin.”*

*”Ajoittain palveluohjaus on kuormittanut perhettä, koska on tuntunut kuin olisi seinä vastassa kun yrittää tiedustella palveluista. Palveluohjaaja ei ole kiinnittänyt huomiota ollenkaan vanhemmuuteen ja sen tukemiseen.”*

*”Oma aktiivisuus pitää olla ja utelias...”*

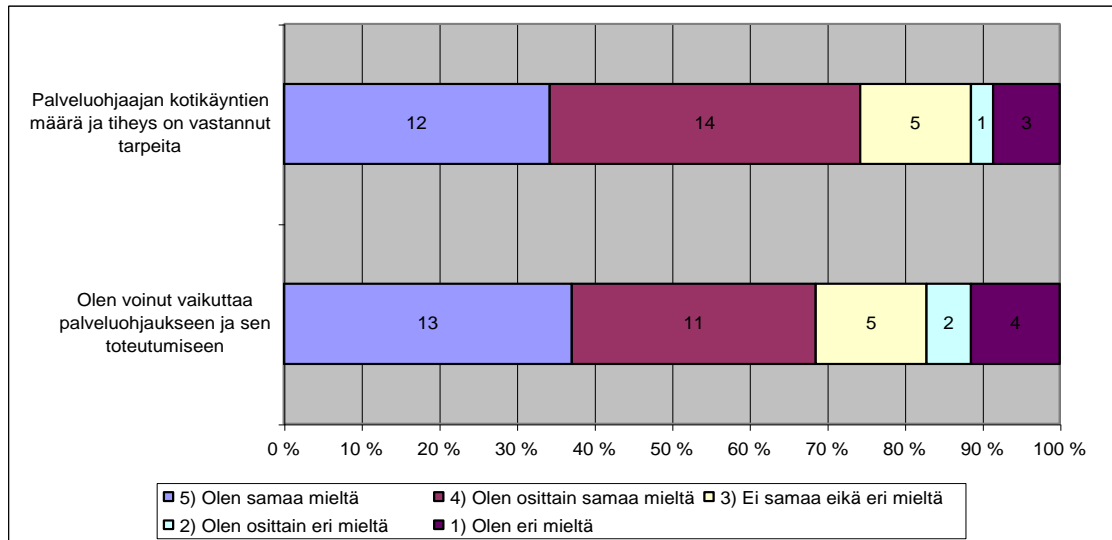
*”Aluksi emme lainkaan ymmärtäneet palveluohjaajien roolia. Pari kolme vuotta selkein palveluohjaus tuli neurologilta ja sairaalan sosiaalityöntekijältä. Vähitellen vammaispalvelujen rooli korostunut ja selkeytynyt.”*

### **Palveluohjauksen kehittäminen ja vaikutusmahdollisuudet sen toteutumiseen.**

Vastaajista noin 70 % koki, että oli saanut vaikuttaa palveluohjauksen toteuttamiseen. Sama määrä vastaajista koki palveluohjaajien kotikäyntien määrän ja tiheyden vastanneen perheen tarpeita (taulukko 6.). Asiakkailta kysyttiin avoimilla kysymyksillä mielipiteitä palveluohjauksen kehittämiseen ja asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksiin liit-

tyen. Palveluohjaukselta vastaajat odottivat tiedottamista palveluista, aitoa kohtaamista ja asiakaslähtöisyyttä, luotettavaa palveluntarpeen arviointia, asiantuntemusta kehitysvammaisuudesta ja lapsen kehityksestä, aloitteellisuutta nähdä mitä perhe tarvitsee, apua ja tukea tarvittaessa sekä säännöllistä yhteydenpitoa.

**TAULUKKO 6.** Vaikutusmahdollisuudet.



*”Alkuun etenkin tietoa kehitysvammaisuudesta lapsen ”polusta” huolehtimista – tietoa riittävän aikaisin eri vaiheissa tärkeistä asioista (kouluasiat, terapiat, tuet, sovakurssit ym)”*

*”palveluista tiedottamista, oikeuksiemme puolustamista ja lapsen etujen mukaisia palveluja ja luotettavaa palveluntarpeen arviointia lapsen tarpeista / perheen tukemiseksi.”*

*”Jämäkkää mutta empaattista otetta perheen tilanteen ymmärtämiseen, aloitteellisuutta nähdä mitä perhe tarvitsee.”*

Palveluohjauksen kehittämiseksi palveluohjaajien tavoitettavuus pitää olla hyvä. Palveluntarpeen arviointiin ja palvelusuunnitteluun tulee panostaa. Tiedottamista pitää kehittää niin, että asiakkaat saavat tietoa palveluohjaajilta eikä ”puskaradion” kautta. Toisaalta toivottiin myös tukea vertaisten kohtaamiseen. Vertaistoiminnan nähtiin li-

säävän myös tiedonvälitystä ja näin vähentävän palveluohjaajien työtaakkaa. Palveluohjaajien toivottiin tekevän jatkossa tiiviimpää yhteistyötä keskussairaalan kanssa mm. ensitietoon liittyen. Perheille tulisi nimetä yksi yhteyshenkilö ja hänellä tulisi olla riittävästi aikaa perheen kohtaamiseen. Avoin tiedottaminen koettiin hankalaksi silloin kun palveluohjaaja on myös myöntämässä palveluita.

*”Kerrotaan asioista ilman että niistä kuulee ensin ”puskaradioista” ja vasta sitten ymmärtää kysyä.”*

*”Riittävää vuoropuhelua perheiden kanssa, tukea vertaisten kohtaamiseen, tutustuttuaan perheet verkostoistuvat itse, tämä lisää tiedonvälitystä.”*

*”Palveluista kertominen avoimesti olisi tärkeää. Tämä ei onnistu jos sama ihminen on myöntämässä palveluita säästöpainet niskassaan.”*

*”keskussairaalassa oleva vihreä kansio, joka on tarkoitettu vammaisen lapsen vanhemmille on kamala!*

Palveluohjauksen onnistumiseen vastaajat itse voivat vaikuttaa olemalla avoimia, aktiivisia ja kertomalla toiveistaan palveluohjaajille. Palveluohjaus on vuorovaikutuksellinen prosessi ja edellyttää yhteistyötä. Vastaajien mukaan vaikeistakin asioista pitää pystyä puhumaan. Palveluohjauksen onnistumiseen vastaajat voivat vaikuttaa pitämällä palveluohjaajan ajan tasalla sekä kertomalla avoimesti kuinka arki sujuu. Tarpeita ja toiveita tulisi pohtia ennen perheen ja palveluohjaajan tapaamista. Perheet voivat itse myös tarvittaessa olla yhteydessä palveluohjaajaan.

*”Ainakin meillä on toiminut hyvin, että palveluohjaaja mukana myös vasuissa: tapaa pkodin henkilöstöä ja fysioterapeutin samalla ja kuulee puolen vuoden kuulumiset ja sen missä mennään. On pyydetty mukaan palavereihin”*

*”Avoimuus. Se on kaiken A ja O. Ja luottamus. Vaikeistakin asioista pitää pystyä puhumaan.”*

*”Tämä on yhteistyötä.”*

*”Kaikki asiat ovat vuorovaikutuksellisia.”*

Vastaajien mukaan hyvä palvelukokemus on sellainen missä perhettä on kuultu ja kohdattu asiakaslähtöisesti. Tärkeää on, että perhe ja palveluohjaaja kuuntelevat ja ymmärtävät toisiaan. On myös hienoa saada neuvoa sitä edes kysymättä. Hyvää palvelua on ohjata perhettä palvelujärjestelmän käyttöön ja kielteisissäkin päätöksissä tehdä kirjallinen, rehellinen ja perusteltu lausunto. Hyvä kokemus on sellainen, missä asiakkaan tarpeet tulee täytettyä. Kohtaamisen tulee olla kiireetön ja osapuolet tietävät miksi ollaan koolla.

*”Lapsemme sairasteli paljon ja oli poissa päiväkodilta. Soitin palveluohjaajalle ja yhdessä mietimme vaihtoehtoja. Ohjaajan ehdotuksesta kokeilimme harventaa tarhapäiviä, mikä auttoi jonkin verran. Toisen lapsemme synnyttyä olimme uudestaan tilanteessa, jossa vammaisen lapsemme sairasteli ja sillä kertaa palveluohjaaja suositteli lapsiperheiden kotipalvelua, mikä toimi suht ok. Molemmissa tapauksissa keskustelu ohjaajaan kanssa auttoi ratkaisun löytymisessä.”*



## 8. PALVELUOHJAUS JYVÄSKYLÄN VAMMAISPALVELUISSA

Asiakaslähtöisen palveluohjauksen kehittämishankkeessa palveluohjaajien tiimityön tuloksena syntyi kuvaus Jyväskylän kaupungin vammaispalveluissa tehtävästä palveluohjauksesta. Kehittämishankkeen tausta-ajatuksina olivat asiakaslähtöisyys, teoreettiset kuvaukset palveluohjauksesta sekä Jyväskylän kaupungin meneillään oleva palvelu- ja organisaatio uudistus. Hankkeen tavoitteena oli mallintaa palveluohjaus ja kuvaata se myös prosessikuvauksena. Palveluohjaajat yhdistelivät hankkeessa teoriatietoa palveluohjauksesta, asiakaskyselyn kautta saatua tietoa, palvelu- ja organisaatio uudistuksen linjauksia, swot-analyysistä saatua tietoa sekä omaa ammatillista osaamistaan ja kokemustaan. Kuvaus Jyväskylän kaupungin vammaispalveluiden palveluohjauksesta syntyi yhteisen tekemisen, keskustelemisen ja oppimisen kautta (ks. Seppänen-Järvelä & Vataja 2009, 11–13).

Kehittämishanke aloitettiin kuvaamalla palveluohjauksen nykytila. Palveluohjaajat kuvasivat yleisen palveluohjausprosessin (liite 1) ja työstivät swot-analyysin (liite 2). Asiakasnäkökulma hankkeeseen saatiin palveluohjauksen asiakaskyselyn (liite 3) kautta. Asiakaskysely ja swot-analyysi olivat pohjana palveluohjauksen mallintamiselle. Palveluohjauksen asiakasprofiilit, palveluohjausprosessi ja palveluohjaajan roolin kuvaus ovat mallintamisprosessin tuloksia, jotka perustuvat kehittämishankkeen aikana saatuun aineistoon sekä hankkeen tausta-ajatuksiin. Asiakasprofiilit ja palveluohjauksen prosessikuvaukset on tehty tähän mennessä kertyneen asiakastyön kokemuksen perusteella. Työskentelyä ohjaavat arvot luotiin Oiva-keskuksen henkilökunnan kehittämisiltapäivässä marraskuussa 2012.

Vammaispalvelujen palveluohjaus on yksi osa Oiva-keskusta. Oiva-keskuksessa työskentelevien työtä ohjaavat yhdessä sovitut arvot.

- Asiakaslähtöisyys: toimintamme perustuu asiakkaan yksilölliseen elämäntilanteeseen ja kunnioittavaan kohtaamiseen.
- Avoimuus: teemme aktiivista yhteistyötä ja tiedotamme avoimesti asioista, kohtelemme asiakkaitamme ja toisiamme tasapuolisesti.
- Ammatillisuus: toimimme palveluhenkisesti ja joustavasti huomioiden kustannustehokkuus ja luottamuksellisuus.

Palveluohjaukseen perustuvia työotteita on kolmenlaisia: 1. asiakkaan yleinen neuvonta ja ohjaus (perinteinen palveluohjaus), 2. voimavarakeskeinen, asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukemista korostava palveluohjaus ja 3. intensiivinen, yksilökeskeinen palveluohjaus vaikeassa tilanteessa oleville asiakkaille. (ks. Hänninen 2007, Suominen & Tuominen 2007, Virtanen ym. 2011.) Vammaispalveluissa työskennellään asiakkaan kanssa vaihtelevasti kaikkia kolmea työotetta hyödyntäen. Saman asiakkaan kohdalla eri työotteiden mukainen palveluohjaus vaihtelee eri elämäntilanteissa. Palveluohjausta toteutetaan huomioiden asiakkaan sen hetkiset voimavarat ja tavoitteet. Asiakkaana vammaisen henkilön lisäksi ovat myös hänen läheisensä.

Vammaispalvelun palveluohjauksessa yhteistyöverkosto on laaja. Yhteistyökumppaneina toimivat erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköt sekä opetuspalvelut. Yhteistyötä tehdään myös kunnan muiden toimialojen, muiden kuntien, järjestöjen ja seurakunnan kanssa.

Asiakaslähtöisessä palveluohjauksessa on kyse useamman näkökulman kohtaamisesta. Perheiden ja asiakkaiden elämään kuuluvat heidän omat vahvuutensa, haasteensa ja verkostonsa. Palvelujärjestelmän muodostamaan maailmaan kuuluvat työntekijöiden ja instituutioiden tehtävät, valtasuhteet, säännöt ja linjaukset. Moniammatillinen yhteistyö kokoaa asiakkaan ympärillä toimivat ammattilaiset verkostoksi vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Tavoitteena on perheen ja asiakkaan oman näköinen elämä.

## **8.1 Palveluohjauksen asiakasprofiilit**

### Pienten lasten perheet

- perheessä vastasyntynyt tai lapsuusiässä diagnosoitu kehitysvammainen tai vammainen lapsi
- perhe tarvitsee tietoa kehitysvammaisuudesta ja vammaisuudesta sekä palvelujärjestelmästä
- perheellä emotionaalista tuen tarvetta
- perhe tarvitsee tukea ja ohjausta kehitysvammaisen tai vammaisen lapsen vanhemmuuteen
- palveluohjaus viikoittain tai muuten sovitusti

### Koululaisten ja nuorten perheet

- kehitysvammainen tai vammainen lapsi tai nuori on koulussa tai jatko-opinnoissa
- palvelut vakiintuneet
- perhe tarvitsee tukea nuoren tulevaisuuden ja jatko-opintojen suunnitteluun
- palveluohjaus nivelvaiheissa
- perhe ottaa tarvittaessa yhteyttä palveluohjaajaan

### Itsenäisesti asuva aikuinen

- asuu yksin omassa, vuokra- tai tukiasunnossa
- käy säännöllisesti työ- tai päivätoiminnoissa
- tarvitsee tukea ja ohjausta arkipäivän hallintaan ja erilaiseen asiointiin
- tarvitsee tukea ja ohjausta vapaa-ajan suunnitteluun
- tuettu päätöksenteko
- säännöllinen palveluohjaus

### Maahanmuuttaja perheet

- lapsi tai nuori kotona, päivähoitossa, koulussa tai päivätoiminnoissa
- asiointi englannin kielellä tai tulkin välityksellä
- palvelujen käyttö runsasta
- perheellä laaja viranomaisverkosto
- perheen kokoonpano voi poiketa ydinperheestä
- tiivis yhteydenpito ja palveluohjaus viikoittain
- perhe tarvitsee tukea ja ohjausta vieraan kulttuurin palvelujärjestelmän hahmottamiseen

### Perheet, joissa vanhemmilla on tuen tarvetta

- vanhemmilla tai vanhemmalla erityistä tuen tarvetta
- tarvitsevat tukea ja ohjausta arkipäivän hallintaan ja erilaiseen asiointiin
- yhteistyö lastensuojelun kanssa korostuu
- perheellä laaja viranomaisverkosto
- asiakkaana koko perhe
- palveluohjaus viikoittain

### Ikäperheet

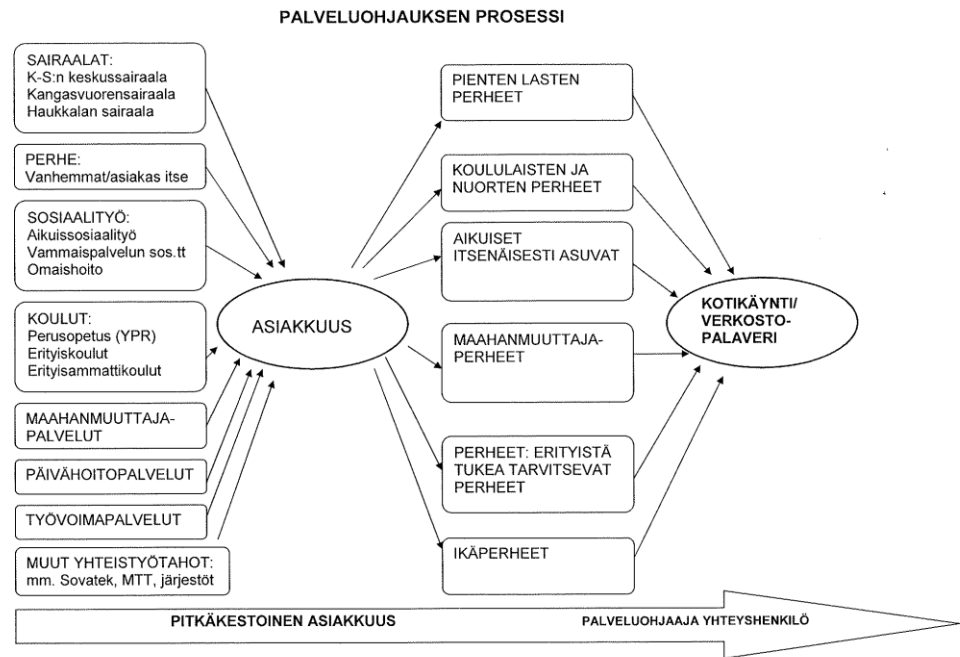
- kehitysvammainen tai vammainen henkilö asuu yhdessä 65 vuotta täyttäneen vanhempiensa tai vanhempansa kanssa
- kehitysvammainen tai vammainen henkilö osallistuu päivä- ja työtoimintoihin
- kehitysvammainen tai vammainen henkilö ei osallistu kodin ulkopuoliseen toimintaan
- perhe tarvitsee tukea tulevaisuuden suunnitteluun
- palvelujen käyttö vähäistä
- palveluohjaus säännöllistä, palveluohjaaja on kuulolla

## 8.2 Palveluohjausprosessi

Palveluohjausprosessi vammaispalveluissa alkaa, kun palveluohjaaja saa yhteydenoton tai ilmoituksen asiakkaan palveluntarpeesta. Yhteydenotto voi tulla asiakkaalta itseltään, viranomaisilta tai muulta asiakkaan edustajalta. Yhteydenoton jälkeen tavataan asiakas joko kotikäynnillä tai verkostopalaverissa ja sovitaan jatkotyöskentelystä. (kuvio 6.)

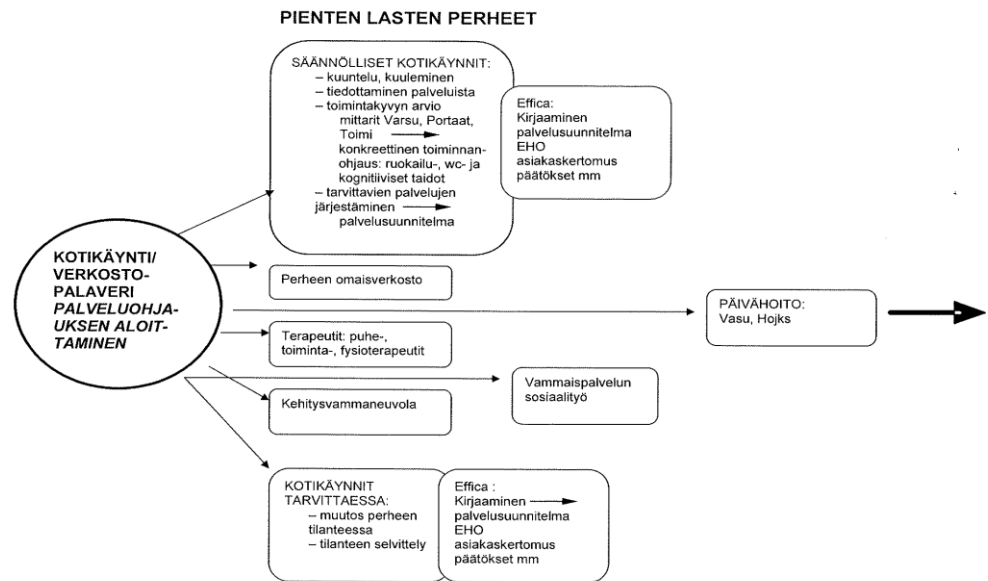
Palveluohjausprosessi vammaispalveluissa sisältää:

- kokonaistilanteen selvittelyä
- ohjausta ja neuvontaa
- asiakkaan tukemista
- tiedottamista
- yhteydenpitoa eri tahoille
- palveluprosessin suunnittelua
- palveluiden hankintaa ja järjestämistä
- palveluprosessin seuranta, arviointia ja räätälöintiä



**KUVIO 6.** Palveluohjauksen prosessi.

Ensimmäisen kotikäynnin tai verkostopalaverin jälkeen palveluohjaus jatkuu erilaisina asiakastyön polkuina palveluohjauksen prosessien mukaisesti. (kuvio 7, liite 4.) Prosessien tarkoitus on kuvata asiakastyön osuutta asiakaslähtöisessä palveluohjauksessa vammaispalveluissa. Palveluohjauksen prosessikuvaukset on tehty tähän mennessä kertyneen asiakastyön kokemuksen perusteella. Uudenlaisia asiakastyön polkuja voi syntyä tai jotakin osia voidaan muokata, poistaa tai yhdistellä.



**KUVIO 7.** Palveluohjausprosessi: pienten lasten perheet

### 8.3 Palveluohjaajan rooli

Vammaispalvelujen palveluohjauksessa asiakkaalle tai perheelle nimetään vastuuhenkilöksi joku palveluohjaajista. Palveluohjaaja toimii tulkkina palvelujärjestelmän mahdollisuuksien ja asiakkaan tavoitteiden välillä. Yhdessä asiakkaan kanssa palveluohjaaja varmistaa asiakkaan toimivan arjen. Palveluohjaajan tavoitteena on mahdollisimman inhimillinen ja tarvittaessa pitkäkestoinen asiakkaan rinnalla kulkeminen. Kaikki asiakkaat eivät tarvitse palveluohjausta eivätkä kaikki asiakkaat sitä halua.

Palveluohjaus sisältää kaikki tasot asiakastyöstä kehittämistyöhön. Työtapa ovat yksilö-, työpari-, moniammatillinen yhteistyö ja kotikäynnit. Palveluohjaajan työ edellyttää kykyä itsenäiseen työskentelyyn, työn suunnitteluun, ongelmien ratkaisuun ja kehittämiseen. Asiakastyö sisältää kotikäynnit ja niihin liittyvän kirjaamisen ja päätöksen teon, muun muassa palvelusuunnitelma ja erityishuolto-ohjelma. Asiakastyöhön kuuluu olennaisena siihen liittyvä puhelin- ja sähköpostiviestintä. Palveluohjaus alkaa usein asiakkaan tuki- ja palveluverkoston koordinoinnilla.

Moniammatillinen yhteistyö ja sen koordinointi on osa palveluohjaajan tehtäväkuvaa. Yhteistyötä tehdään oman organisaation sisällä muun muassa opetus- ja terveystalvelujen sekä lastensuojelun kanssa. Palveluohjaaja rakentaa yhteistyötä asiakkaan asioissa yli ammatti- ja hallintokuntarajojen muun muassa kolmannen sektorin kanssa.

Palveluohjaajalta edellytetään vuorovaikutusosaamista. Vuorovaikutus on yhteisen ymmärryksen rakentamista asiakkaan, tämän läheisten ja toisten asiantuntijoiden kanssa. Vuorovaikutus perheiden kanssa on surun kohtaamista, perheen voimavarojen ja luottamuksen lisäämistä, huolen puheeksi ottamista ja sopimuksia. Vuorovaikutus perustuu dialogisuuteen ja palveluohjaajaan ammatillisuuden säilyttämiseen. Palveluohjaajalla tulee olla kyky kohdata asiakas aidosti ja ammatillisesti. Elämäkokemuksen mukanaan tuoma viisaus on eduksi palveluohjaajan työssä.

Palveluohjaajalla tulee olla substanssiosaamista; tietoa kehitysvammaisuudesta ja siihen liittyvien palvelujen ja tukitoimien kokonaisuudesta, kehitysvammalain ja vammaispalvelulain tuntemus. Prosessiosaaminen palveluohjauksessa on erilaisten asiakastyön polkujen tuntemista sekä tuen ja palvelujen oikea-aikaista kohdistamista. Palveluohjaaja työskentelee eri asiakastyön polkujen mukaisesti ja tämän lisäksi huomio jokaisen asiakkaan yksilöllisen tilanteen. Palveluohjaajan tulee kyetä muuttuvissa olosuhteissa tuen ja palvelujen räätälöintiin sekä erilaisten ratkaisuvaihtoehtojen valintaan.

Palveluohjaajan työssä on tärkeää uuden tiedon hankinta muun muassa palvelujärjestelmästä, laeista ja kuntoutuksesta sekä tämän tiedon soveltaminen asiakastyössä. Palveluohjaajan tulee seurata asiakkaan palvelusuunnitelman toteutumista ja tehdä siihen tarkistukset yhdessä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa. Palveluohjaaja on asiakkaan tukena hänen asioidessaan eri palveluissa.

Palveluohjaus vammaispalveluissa on yhteistyötä palveluohjaajan ja perheen tai asiakkaan välillä. Kummallakin on omat vastuunsa ja asiantuntijuutensa. Palveluohjaajan vastuu on muun muassa huolehtia lupaamistaan asioita, sitoutua tavoitteelliseen työhön sekä tiedottaa ja ohjata tarvittaviin palveluihin. Asiakkaan vastuu on sitoutua palveluohjausprosessiin, ottaa vastuu omista päätöksistä ja valinnoista sekä antaa tietoa asioiden käsittelyn kannalta olennaisista asioista.

## 9. POHDINTA

**Palveluohjauskyselyyn** vastanneet pitivät palveluohjauksen aloittamisessa tärkeinä luottamuksellisuutta, tiedottamista, tukemista, kuuntelua ja rohkaisemista. Suomisen ja Tuomisen (2007, 13) mukaan palveluohjaus perustuu asiakkaan ja palveluohjaajan todelliseen kohtaamiseen ja luottamuksellisen suhteen rakentumiseen. Aloittamisessa pidettiin tärkeänä tarkentaa asiakkaan ja palveluohjaajan roolit. Tämä on varmasti yksi keskeinen asia palveluohjauksen aloittamisessa. Palveluohjaushan perustuu asiakkaan ja palveluohjaajan yhteistyölle ja heidän erilaiseen asiantuntijuuteensa. Asiakkaan täytyy tietää, mistä palveluohjauksessa on kyse. Asiakas arvioi palvelunlaatua sen mukaan, millaisia odotuksia hänellä on ollut.

Palveluohjauskyselyyn vastanneet pitivät tiedottamista tärkeänä kaikilla alueilla, joilla palveluohjausta arviointiin. Tiedottaminen on asia johon palveluohjauksessa tulee kiinnittää huomiota. Elämme tietoyhteiskunnassa ja tieto muuttuu ja vanhentuu nopeasti. Tämä asettaa haasteita palveluohjaukselle. Kaikesta mahdollisesta palveluohjaajan tuskin koskaan on mahdollista tiedottaa. Asiakastilanteissa palveluohjaajan on tehtävä valintoja sen suhteen, mikä tieto on milloinkin tarpeellista. Tiedottaminen on osa jokaista kotikäyntiä ja asiakastapaamista. Internetistä löytyvän ja vertaisilta saadun tiedon merkitystä ei sitäkään voi vähätellä. Palveluohjauksen tavoitteena on asiakkaan oman sosiaalisen verkoston vahvistaminen virallisen verkoston tuella.

Jyväskylän vammaispalveluissa päätöksentekoa on delegoitu palveluohjaajille. Rauhalan (2011,22) ja Suomisen (2010, 121) mukaan palveluohjaajalla ei ole vastuuta asiakasta koskevassa päätöksenteossa. Alatalo (2011, 5) toteaa, että palveluohjaajalle voidaan keskittää päätöksentekoa ja näin nopeuttaa ja tehostaa prosessia. Asiakaskyselyn vastausten perusteella avoin tiedottaminen ei onnistu jos sama ihminen on myöntämässä palvelua. Vammaispalveluissa päätöksen sisältö ei riipu siitä, onko päättäjä palveluohjaaja vai sosiaalityöntekijä. Asiakkaan yksilöllinen tilanne selvitetään ja tehdään palvelutarpeen arviointi. Päätökset tehdään huomioiden asiakkaan kokonaistilanne, tasapuolisuus, lait ja asetukset sekä kaupungin yleiset linjaukset. Ymmärrettävää on, että asiakkaat voivat loukkaantua lähityöntekijän tekemästä kielteisestä päätöksestä. Palveluohjaajat tiedottavat rehellisesti asiakkaille, mitä palveluihimme kuuluu ja mihin palvelumme päättyy. Palveluohjaaja on viranomaisia edustava henkilö ja hänen



roolinsa ei voi olla täysin samanlainen kuin esimerkiksi omaisjärjestöjä edustavien palveluohjaajien. Palveluohjaajan ei ole mahdollista täyttää asiakkaan kaikkia toiveita.

**Asiakaslähtöisyyden** korostaminen, kuntalaisten omatoimisuuden vahvistaminen ja ennaltaehkäisy olivat lähtökohtana Jyväskylän kaupungin palvelu- ja organisaatio uudistukselle. Vanhus- ja vammaispalveluiden palveluohjauksen ja neuvonnan uudistaminen ja keskittäminen Oiva-keskukseen oli askel kohti asiakaslähtöisempää toimintakulttuuria. Kaupungin henkilöstön hyvää asiakaspalveluosaamista tuetaan suunnitelmallisella asiakaspalveluosaamisen kehittämisohjelmalla. Koko kaupunki organisaation kattava asiakaspalvelukoulutus on alkanut Jyväskylässä Oiva-keskuksen henkilöstön koulutuksilla.

Vammaispalvelujen palveluohjauksessa asiakaslähtöisyyden perusta rakentuu asiakkaan ja palveluohjaajan kohtaamisissa. Asiakaslähtöisyyden kokonaisuuteen palveluohjauksessa vaikuttavat kuitenkin monet eri tekijät: kunnalliset päättäjät, johtaminen, organisaation mahdollisuudet, palveluohjauksen työotteet sekä asiakkaan tilanne ja suhtautuminen palveluohjaukseen. Lehdon (2000, 39) mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaslähtöisyys rakentuu ammattikuntien etiikasta, asiakkaiden saamista suorista vaikutus- ja palautemahdollisuuksista ja sen saamista painoarvosta palvelujen johtamisessa sekä poliittisten päättäjien mahdollisuuksista ja halusta. Palveluohjauksen asiakaskyselyn palautteen pohjalta yhteistyötä Keski-Suomen keskussairaalan lastenneurologian ja synnytysosaston sosiaalityön kanssa on tehostettu. Kehittämishankkeen päätyttyä palveluohjaajat ovat luoneet prosessin palveluohjauksen aloittamiseen. Prosessissa on erityistä huomioita kiinnitetty tiedottamiseen sekä asiakkaan ja palveluohjaajan roolien tarkentamiseen. Prosessilla tavoitellaan palvelun tasalaatuisuutta.

**Luotettavuutta** tutkimuksessa arvioidaan reliabiliteetin ja validiteetin käsitteellä. Reliabiliteetti tarkoittaa, että tutkimustulos on toistettavissa. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, mittaako tutkimus sitä, mitä sen on tarkoitus mitata. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136.) Tämä opinnäytetyö toteutettiin kehittämishankkeena joten edellä mainitut käsitteet eivät ole suoraan sovellettavissa sen luotettavuuden arviointiin. Kehittämistoiminta on sosiaalinen prosessi, jossa kehittäjät osallistuvat toimintaan ja toimijat kehittämiseen. Kehittämisprosessin aineistojen, metodien ja tuotosten luotettavuuteen vaikuttavat kehittäjien ja toimijoiden sitoutuminen. Kehittämistoiminnassa luotettavuudella tarkoitetaan ennen kaikkea käyttökelpoisuutta. Kehittämistoiminnan tuloksena synty-

nyt tieto on todenmukaista mutta sen pitää ehdottomasti olla myös hyödyllistä. (Toikko ym. 2009, 121–122.)

Kehittämishankkeen aikana lähetettiin asiakaskysely palveluohjauksen asiakkaille. Kyselyllä haluttiin saada tietoa siitä, millaista palveluohjaus on asiakkaiden näkökulmasta. Tietojen käsittelyssä kaksi keskeistä käsitettä ovat luottamuksellisuus ja anonymiteetti. Tuloksia julkistettaessa tulee huolehtia siitä, että tutkittavien henkilöllisyys ei paljastu. Tutkijan velvollisuus on raportoida tulokset mahdollisimman rehellisesti ja tarkasti. Tutkimusprosessista on pyrittävä tekemään läpinäkyvä. (Kvalimotiv.) Asiakaskysely oli perusteltu tiedon keräämisen muoto asiakaslähtöisen palveluohjauksen kehittämishankkeessa. Asiakkailta oli sellaista kokemustietoa, jota tarvittiin palveluohjauksen laadun kehittämiseksi.

Palveluohjauksen asiakaskyselyyn vastattiin anonyymisti. Vastauksissa olleet mahdolliset nimet on poistettu eivätkä ne näy opinnäytetyössä kuvatuissa vastauksissa. Opinnäytetyössä asiakkaiden ääni kuuluu konkreettisesti suorina lainauksina asiakaskyselyn vastauksista. Palveluohjauksen asiakaskyselyn tulokset on kuvattu niin, että siellä näkyy tasapuolisesti sekä positiivista että negatiivista palautetta. Kyselylomakkeet on opinnäytetyön valmistumisen jälkeen hävitetty asianmukaisesti. Olen pyrkinyt mahdollisimman tarkasti kuvaamaan koko kehittämisprosessin.

**Asiakaslähtöisen palveluohjauksen kehittämishanke** oli ennen kaikkea sosiaalinen prosessi. Palveluohjaajat osallistuivat kehittämiseen aktiivisesti ja vuorovaikutuksellisesti. Yhteinen ymmärrys asioista ei välttämättä syntynyt aina heti vaan edellytti syntyäkseen reflektiivistä keskustelua. Palveluohjaajat, hankkeen keskeiset toimijat, olivat motivoituneita ja innokkaita oman työnsä kehittämiseen. Heillä oli myös mahdollisuus määritellä kehittämistoiminnan perusteluja. Kehittämistoimintaa määritteli osaltaan Jyväskylän kaupungin uuden sukupolven palvelu- ja organisaatiouudistus ja asiakasnäkökulmasta palveluohjauksen asiakaskyselyn kautta saatu palaute. Palveluohjaajat määrittelivät kehittämistoiminnan perusteluja tekemässään swot-analyyseissä.

Kehittämishanke toteutettiin osana palveluohjaajien arjen työtä. Aikataulujen yhteensovittaminen oli ajoittain haastavaa. Kehittämishanke eteni kuitenkin suunnitelmallisesti vaikka joitakin sovittuja tapaamisia jouduttiin perumaan tai siirtämään. Arjen työssä kehittämistä leimaa ennakoimattomuus, tilanne-ehtoisuus ja joustavuus. Kehit-

täminen ei kuitenkaan tapahdu sattumanvaraisesti tai hallitsemattomasti. (Vataja 2009, 65.) Hankkeessa kehittämisen lähtökohtana oli tiedon kerääminen nykyisestä toiminnasta. Tietoa kerättiin asiakaskyselyllä ja swot-analyysillä. Yhdistelemällä kerättyä tietoa, teoreettisia kuvauksia palveluohjauksesta ja palveluohjaajien osaamista mallinnettiin palveluohjaus vammaispalveluissa. Palveluohjauksen asiakaskyselyn avulla hankkeeseen saatiin asiakkaiden ääni. Tässä opinnäytetyönä toteutetussa kehittämishankkeessa haettiin vastausta kysymyksiin mitä on palveluohjaus vammaispalveluissa ja millaista palveluohjaus on asiakkaan näkökulmasta. Kehittämishankkeen tuloksena syntyivät vastaukset näihin kysymyksiin.

Kehittämishankkeen aikana palveluohjaajat tarkastelivat ja arvioivat omaa työtään ja koko vammaispalvelujen palveluohjaus prosessia. Asiakasprofiilien ja asiakasprosessien avulla palveluohjauksen käytännöt ”avattiin”. Prosessien kuvaaminen on yksi palveluohjauksen toiminnan läpinäkyvyyden varmistaja. Prosessien avulla kuvattiin myös monipuolisen asiakastyön osuutta vammaispalvelujen palveluohjauksessa. Prosessien avulla palveluohjauksen kulkuun kuuluvat eri yksityiskohdat nivoutuvat kokonaisuudeksi. Prosessien kuvaamisen kautta tulivat esiin myös kehittämistarpeet.

Kehittämishankkeen voidaan katsoa selkeyttäneen palveluohjaajien perustehtävää. Swot-analyysissä palveluohjaajat kuvasivat heikkoudeksi sen, että työnkuva ei ole selkeä, yhteinen virallinen näkemys työn tekemisestä puuttuu. Kehittämishankkeessa palveluohjaajille muodostui selkeä tehtäväkuva. Ymmärrys työyhteisön perustehtävästä lisääntyy kehittämistyön myötä. Kehittämisen merkittävänä tuloksena voidaan pitää yksilön ymmärrystä nähdä työnsä entistä selkeämmin osana kokonaisuutta. (Sepänen-Järvelä ym. 2009, 29.) Palveluohjaaja on usein se ammattilainen, joka koordinoi asiakkaan verkostoa. Swot-analyysissä uhkana nähtiin se, että palveluohjaajan vastuu verkoston toimivuudesta korostuu liikaa. Tällä hetkellä verkostotyö sujuu hyvin. Eri toimijoilla on toki omat vastualueensa mutta työtä tehdään yhdessä asiakkaan parhaaksi. Asiakkailla saattaa olla runsaasti eri yhteistyökumppaneita. Eri ammattilaisten yhteistyötä on syytä aika ajoin selkeyttää.

Palveluohjaajan työ on suurimmaksi osaksi yksin suoritettavaa, joka vaatii hyviä yhteistyötaitoja. Esimiehen ja kollegojen tuki on työssä jaksamisen kannalta oleellisen tärkeää. Kotikäynnit ja verkstopalaverit kuuluvat palveluohjaajan perustehtäviin mutta myös kirjaamiselle on osattava ottaa aika. Kehittämishankkeen aikana huomasin,

että yhdessä tekemisellä voi parantaa työn laatua. Yhdessä tehden oppii myös aina jotain uutta ja kyseenalaistaa vanhoja käytänteitä.

Kehittämishankkeen ohjaaminen, dokumentointi ja raportointi olivat minun vastuullani. Hankkeen tavoitteena oli mallintaa vammaispalvelujen palveluohjaus ja kuvata se myös prosessikuvauksena. Dialogin avulla palveluohjaajat tarkastelivat hankkeessa kehittämisen perusteita, tavoitteita ja toimintatapoja. Palveluohjauksen kehittämiseksi tekemiään ratkaisuja palveluohjaajat perustelivat asiakkaiden, oman työkokemuksensa ja organisaation näkökulmasta. Rooliini hankkeen ohjaajana oli kuljettaa teoreettisia kuvauksia asiakaslähtöisyydestä ja palveluohjauksesta käytännön kehittämistyön rinnalla. Lisäksi rooliini kuului myös varmistaa, että kaikki kehittämishankkeen tuloksena syntynyt tieto on todenmukaista ja ennen kaikkea käyttökelpoista. Opinnäytetyöprosessi on antanut minulle mahdollisuuden olla mukana kehittämässä kunnallisia palveluja. Prosessi on vahvistanut ammatillista- ja kehittämisosaamistani vammaispalveluissa. Kokonaisuudessaan opinnäytetyön tekeminen on laajentanut ja syventänyt käsityksiäni palveluohjauksesta ja sen mahdollisuuksista. Rauhalan (2011, 16.) mukaan asiakasryhmästä riippumatta asiakkaan kohtaaminen, luottamuksellisen suhteen luominen ja itsenäisen elämän tukeminen on palveluohjauksen ydin. Opinnäytetyöprosessin jälkeen olen entistä vahvemmin samaa mieltä.

**Palveluohjauksen kehittämiseksi** on tärkeää mallintaa prosesseja nivelvaiheisiin, esimerkiksi vammaisen lapsen koulun aloittamiseen. Asiakastyytyväisyyttä voidaan edelleenkin kartoittaa säännöllisesti palveluohjauksen asiakaskyselyillä. Kyselyn kautta tulee saada tietoa palveluohjauksen vahvuuksista ja kehittämistarpeista. Kyselyn voisi tulevaisuudessa kohdentaa tarkemmin, esimerkiksi asiakkaille, jotka vuoden aikana ovat olleet kontaktissa palveluohjaajaan. Palveluohjaajat työskentelevät monien eri alojen asiantuntijoiden kanssa. Vammaispalvelujen ja päivähoiton työntekijöiden yhteistyön terävöittäminen ja selkeyttäminen voisi olla jatkoa kehittämishankkeelle. Palveluohjaajat ovat luoneet prosessin palveluohjauksen aloittamiseen. Tämän prosessin käyttöönoton vaikutuksia palveluohjaajien työskentelyyn ja asiakastyytyväisyyteen on tarkoituksenmukaista jollakin tasolla seurata. Palveluohjaajilla tulee olla tietoa muun muassa palvelujärjestelmästä, laeista, vammaisuudesta ja kuntoutuksesta. Tietojen pysyminen ajan tasalla ja ammatissa kehittyminen vaatii onnistuakseen säännöllistä täydennyskoulutusta. Täydennyskoulutus on myös yksi asiakaslähtöisyyden osatekijä.

## LÄHTEET

Alatalo, Heidi. 2011. Palveluohjaus sosiaali- ja terveystoimessa. Palveluohjaushankkeen loppuraportti. Sitran selvityksiä 46. Helsinki: Sirta

Antila, Henna. 2010. Arviointi ”10 – kehittävän arvioinnin prosessi. Opetus- ja kulttuuriministeriö. WWW-dokumentti.

[http://www.rakennerahastot.fi/rakennerahastot/tiedostot/okm\\_keh\\_paivat\\_2010/09091](http://www.rakennerahastot.fi/rakennerahastot/tiedostot/okm_keh_paivat_2010/09091)

0 Ei päivitystietoja. Luettu 4.5.2012

Antila, Mirja. 2012. Kehittämispääoman synty ja rakentuminen strategisessa palvelujen laadunkehittämistyössä. Case-tutkimus tamperelaisten hyvinvointipalvelujärjestöjen verkostomaisessa laadunkehittämistyöstä. Sähköinen väitöskirja. <http://acta.uta.fi>  
Luettu 16.4.2012.

Arviointi sosiaalipalveluissa. Katsaus arvioinnoin peruskysymyksiin. FinSoc Työpapereita 3 / 2001. Helsinki: Stakes

Aro, Antti. 2012. Miten edistän organisaation uudistumista? Luentomateriaali 5.3.2012.

Carlström, Eva & Brusen, Peter. 2006. Det lönar sig – ekonomiska effekter av verksamheter med personligt onbod. Sosialstyrelsen. Tukholma: Länsstyrelsen i Skånelän. WWW-dokument. <http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2006/2006-123-6> Ei päivitystietoja. Luettu 15.4.2012.

Halonen, Ulla & Karhula, Sirkka. 2012. ”Kotona eläen hyvinvoivana ja toimintakykyisenä.” Toimintakyky ja arjensujuvuus – palvelukokonaisuuden valmisteluraportti vuodelta 2011. Jyväskylän kaupunki.

Haverinen, Riitta. 2011. Asiakaskeskeisyys todeksi korulauseiden sijaan. Johtava asiantuntija, dosentti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti.

[http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalihuoltolain\\_uudistaminen/StyleSuffix=Print](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalihuoltolain_uudistaminen/StyleSuffix=Print) Ei päivitystietoja. Luettu 23.3.2012.

Huhta, Jaana. 2012. Vammaislainsäädännön uudistaminen osana sosiaalihuollon kokonaisuudistusta. Uusi lainsäädäntö ja palvelurakenne tulossa – kuinka toimimme keskisuomalaisessa vammaispalveluissa. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Jyväskylä. 3.10.2012. Luento.

Hänninen, Kaija. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vauriin. Raportteja 20. Helsinki: Stakes.

Kananoja, Aulikki. 2007. Sosiaalityön asiakastyö, menetelmät ja orientaatio. Teoksessa Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti, Marjamäki, Pirjo, Laiho, Kristiina, Sarvimäki, Pirjo, Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjatta. Sosiaalityön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy. 98-113.

Karhula, Sirkka. 2011. Jyväskylän kaupungin palvelu- ja organisaatio uudistus. Toimintakyky ja arjen sujuvuuspalvelukokonaisuus. Projektisuunnitelma 2010-2011. Jyväskylän kaupunki.

Kaseva, Kaisa. 2011. Asiakkaan asema, itsemäärääminen ja vaikutusmahdollisuudet sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä – integroitu kirjallisuuskatsaus. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:16. Helsinki: STM

Kehitysvammaisten palvelustrategia. 2010-2015. Jyväskylän kaupunki.

Kivipelto, Minna. 2008. Osallistava ja valtaistava arviointi. Johdatus periaatteisiin ja käytäntöihin. Stakesin työpapereita 17/2008. Helsinki: STAKES

Krogstrup, Hanne Katehrine. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi. Bikva-malli. Hyvät Käytännöt, Menetelmä-käsikirja. Helsinki: Stakes

KvantiMOTV- menetelmäopetuksen tietovaranto (verkkojulkaisu) Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/intro.html> Luettu 11.11.2012.

KvaliMOTV- menetelmäopetuksen tietovaranto (verkkojulkaisu) Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/intro.html> Luettu 13.1.2013

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519 / 1977. Finlex – valtion säädöstötietopankki. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519> Luettu 18.4.2012.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. 380 / 1987. Finlex – valtioin säädöstötietopankki. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380> Luettu 18.4.2012.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 812 / 2000. Finlex - valtioin säädöstietopankki. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812> Luettu 18.4.2012.

Lapsiasiavaltuutettu. Erityistä tukea tarvitseva lapsi on ensisijaisesti lapsi. Lapsen oikeudet osaksi vammaispolitiikkaa. Lapsiasiavaltuutetun toimiston julkaisuja 2011:10. Jyväskylä: Lapsiasiavaltuutetun toimisto.

Lehto, Juhani. 2000. Saumaton palveluketju mosaiikkimaisessa järjestelmässä. Teoksessa Nouko-Juvonen, Susanna, Ruotsalainen, Pekka & Kiikkala, Irma (toim.) 2000. Hyvinvointivaltion palveluketjut. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. 33-48.

Luoma, Mikko. 2011. Organisaation toiminnan kehittämien – monta tietä, yksi päämäärä. Teoksessa Juuti, Pauli. (toim.) 2011. Työyhteisön johtaminen ja kehittäminen. JTO. Vantaa: Hansasprint. 26-47.

Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo. 2007. Stakes valtakunnallisena kehittäjänä. Teoksessa Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti, Marjamäki, Pirjo, Laiho, Kristiina, Sarvimäki Pirjo, Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana. Sosiaalityön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy. 233-237.

Patton, Michael Quinn. 1997. Utilization-focused evaluation. The New Century Text. Third editoin. Thousand Oaks: SAGE Publication.

Pietiläinen, Erja. 2003. Lapsi, perhe ja palveluohjaus. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2003:11. Helsinki: STM

Pietiläinen, Erja & Seppälä, Heikki. 2003. Palveluohjaus. Asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Rauhala, Henna. 2011. Palveluohjaus. Työmalli huumeita käyttävien asiakkaiden kanssa työskentelyyn. Helsinki: Omaiset Huumetyön Tukena ry.

Salminen, Ari. 2008. Julkisen toiminnan johtaminen. Hallintotieteen perusteet. Helsinki: Edita

Seppänen-Järvelä, Riitta. 2004. Prosessiarviointi kehittämissuorituksissa. Opas käytäntöihin. FinSoc arviointiraportteja 4/2004. Helsinki: STAKES

Seppänen-Järvelä, Riitta & Vataja, Katri. 2009. Mitä työyhteisölähtöinen prosessikehittäminen on? Teoksessa Seppänen-Järvelä, Riitta & Vataja, Katri (toim.) Työyhteisö uusille urille. Kehittämien osaksi arjen työtä. Jyväskylä: PS-kustannus. 11-29.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. 2005. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet. Helsinki: Ammattieettinen lautakunta.

Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. 2010. Sosiaalihuollon lainsäädännön kuudistamistyöryhmän väliraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010:19. Helsinki: STM

Suominen, Sauli. 2010. Palveluohjaaja. Asiakkaan tuki ja tulkki. WWW-dokumentti.

[http://www.sosiaaliportti.fi/File/df3efabf-60e6-4178cca-](http://www.sosiaaliportti.fi/File/df3efabf-60e6-4178cca-2bd73333d531/palveluohjaus.bdf)

[2bd73333d531/palveluohjaus.bdf](http://www.sosiaaliportti.fi/File/df3efabf-60e6-4178cca-2bd73333d531/palveluohjaus.bdf) Ei päivytystietoja. Luettu 12.4.2012

Suominen, Sauli & Tuominen, Merja. 2007. Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami OY.

Toikko, Timo & Rantanen Teemu. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy- Juvenes Print.



Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Helsinki: Tammi

Vammaispoliittinen ohjelma. 2010. Jyväskylän kaupunki: Vammaisneuvosto. Jyväskylä: Sosiaali- ja terveystoimet.

Vataja, Katri. 2009. Arvioiva työote – kehittämisen peruslähtökohta. Teoksessa Sepänen-Järvelä Riitta & Vataja Katri (toim.) Työyhteisö uusille urille. Kehittämien osaksi arjen työtä. Jyväskylä: PS-kustannus. 51-77.

Vehkalahti, Kimmo. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilkkä, Hanna. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

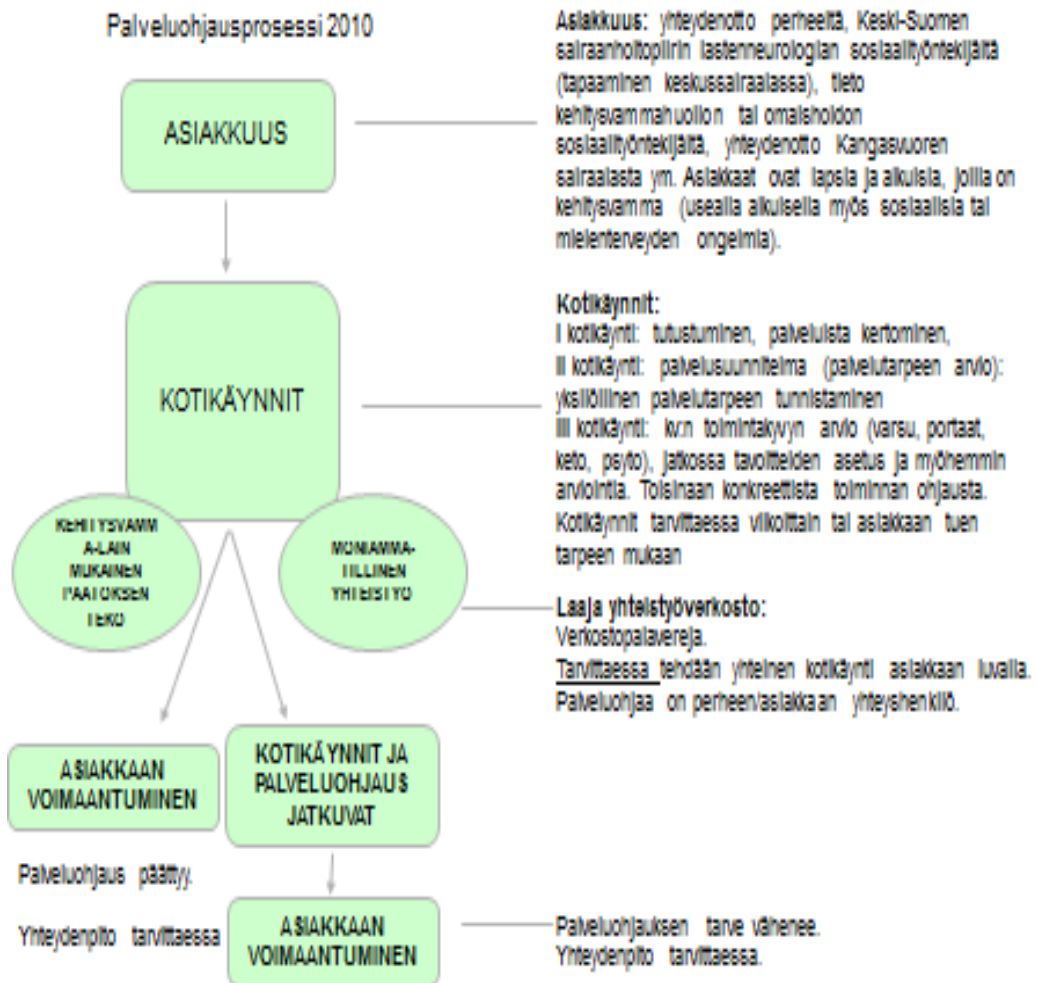
Virtanen, Pertti. 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita

Virtanen, Pertti, Suoheimo, Maria, Lamminmäki, Sara, Ahonen, Päivi & Suokas Markku. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystoimien kehittämiseen. Tekesin katsaus 281 / 2011. Helsinki: Tekes.

Väyrynen, Riikka, Kärki, Jarmo, Heinonen, Helena, Kaisla, Susanna & Metsävainio, Mari (toim.) 2010. Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista vammaisten, ikäihmisten ja päihteiden ongelmakäyttäjien sosiaalipalveluissa. Raportteja 8/2010. Helsinki: THL.

Wikisanakirja. WWW-dokumentti. <http://fi.wikionary.org/wiki>. Luettu 16.5.2011

## LIITE 1. Palveluohjausprosessi 2010



## LIITE 2. Swot analyysi



JYVÄSKYLÄ KAUPUNKI  
Sosiaali- ja terveystalvelut  
Vammaispalvelut

22.1.2013

### SWOT-ANALYYSI PALVELUOHJAUS

VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
MAHDOLLISUUDET	UHAT

  
Syöttäjänkatu 10  
40520 Jyväskylä  
Puhelinvaihe 014 266 0000  
Faksi 014 266 3890  
etunimi.sukunimi@jkl.fi  
www.jyvaskyla.fi



## Palveluohjauksen asiakaskysely

### Taustatiedot

Asiakkaan syntymävuosi

Palveluohjauksen kesto vuosissa

Vastaajan suhde asiakkaaseen

Isä

Äiti

Muu

### Asiakaskyselyn täyttöohjeet:

Kyselyssä on esitetty väittämiä ja toivomme Teidän kertovan mielipiteenne kyseisistä asioista. Rastittakaa sopivin vaihtoehto. Arviointiasteikon numerot tarkoittavat:

5 Olen samaa mieltä

4 Olen osittain samaa mieltä

3 Ei samaa eikä eri mieltä

2 Olen osittain eri mieltä

1 Olen eri mieltä

Perustele vastauksesi pyydettyäsi.

## LIITE 3 (2). Palveluohjauksen asiakaskysely

### Palveluohjauksen aloittaminen

1. Milloin palveluohjaus olisi mielestänne hyvä aloittaa?

2. Mikä palveluohjauksen aloittamisessa on kaikkein tärkeintä?

3. Montako kotikäyntiä palveluohjauksen aloittamiseen olisi hyvä varata?

### 4. Palveluohjaajan työskentely

	5) Olen samaa mieltä	4) Olen osittain samaa mieltä	3) Ei samaa eikä eri mieltä	2) Olen osittain eri mieltä	1) Olen eri mieltä
Saamani palveluohjaus on ollut asiantuntevaa asiantuntevaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteistyö palveluohjaajan kanssa on toiminut hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluohjaaja on kertonut asiat niin, että ne on helppo ymmärtää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaitiolovelvollisuus on toteutunut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luotan palveluohjaajaan ja hänen toimintaansa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Perustelut:

## LIITE 3 (3). Palveluohjauksen asiakaskysely

### 5. Palvelun saatavuus ja laatu

	5) Olen samaa mieltä	4) Olen osittain samaa mieltä	3) Ei samaa eikä eri mieltä	2) Olen osittain eri mieltä	1) Olen eri mieltä
Olen saanut yhteyden palveluohjaajaan riittävän nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluohjaaja on tehnyt kotikäynnin minulle sopivana aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluohjauksessa on huomioitu perheeni yksilölliset tarpeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Perustelut:

### 6. Tiedonsaanti

	5) Olen samaa mieltä	4) Olen osittain samaa mieltä	3) Ei samaa eikä eri mieltä	2) Olen osittain eri mieltä	1) Olen eri mieltä
Olen saanut riittävästi tietoa kehitysvammaisuudesta ja varhaiskuntoutuksesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut riittävästi tietoa palveluista yleensä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluohjaaja on ohjannut perheemme tarvittavien tarvittavien palvelujen piiriin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Perustelut:

### 7. Palveluohjauksen sisältö

	5) Olen samaa mieltä	4) Olen osittain samaa mieltä	3) Ei samaa eikä eri mieltä	2) Olen osittain eri mieltä	1) Olen eri mieltä
Palveluohjauksesta on ollut hyötyä perheellemme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluohjaus on tukenut perhettämme kehitysvammaisen lapsen vanhemmuudessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## LIITE 3 (4). Palveluohjauksen asiakaskysely

Palveluohjaaja on kuullut ja kohdannut perheemme aidosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluohjaus on tukenut arkimme sujumista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Perustelut:

### 8. Vaikutusmahdollisuudet

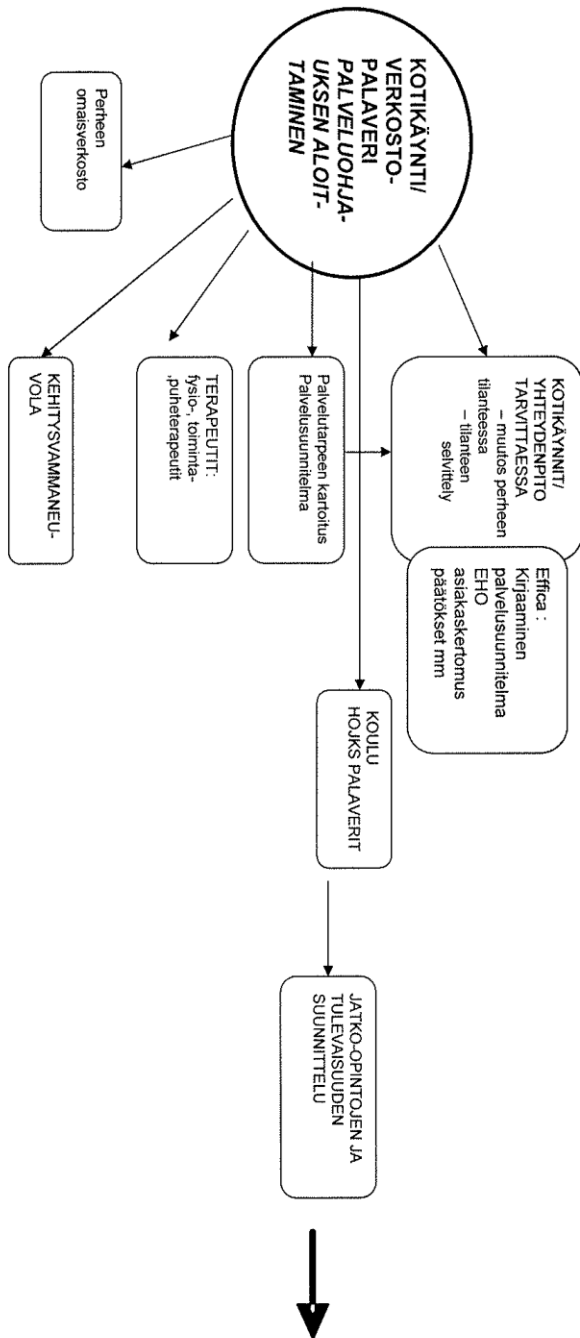
	5) Olen samaa mieltä	4) Olen osittain samaa mieltä	3) Ei samaa eikä eri mieltä	2) Olen osittain eri mieltä	1) Olen eri mieltä
Olen voinut vaikuttaa palveluohjaukseen ja sen toteutumiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluohjaajan kotikäyntien määrä ja tiheys on vastannut perheemme tarpeita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Perustelut:

### Mitä odotatte palveluohjaukselta?

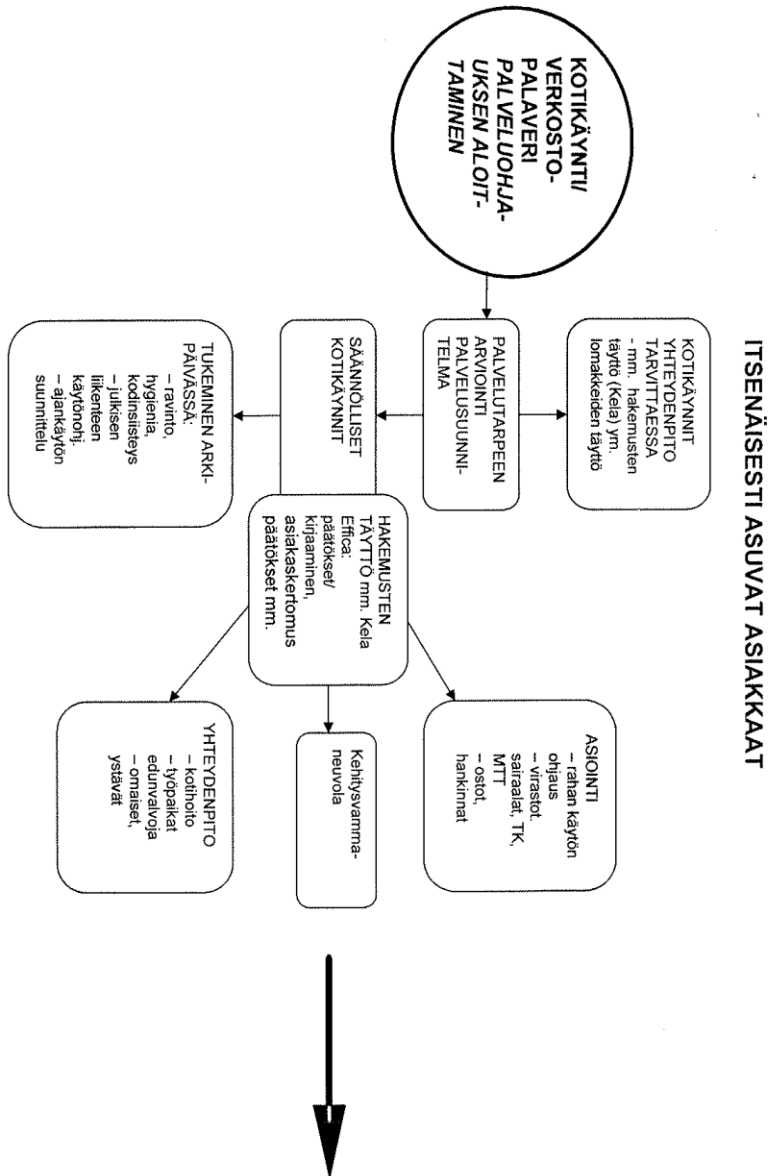
### Miten haluaisitte kehittää palveluohjausta?

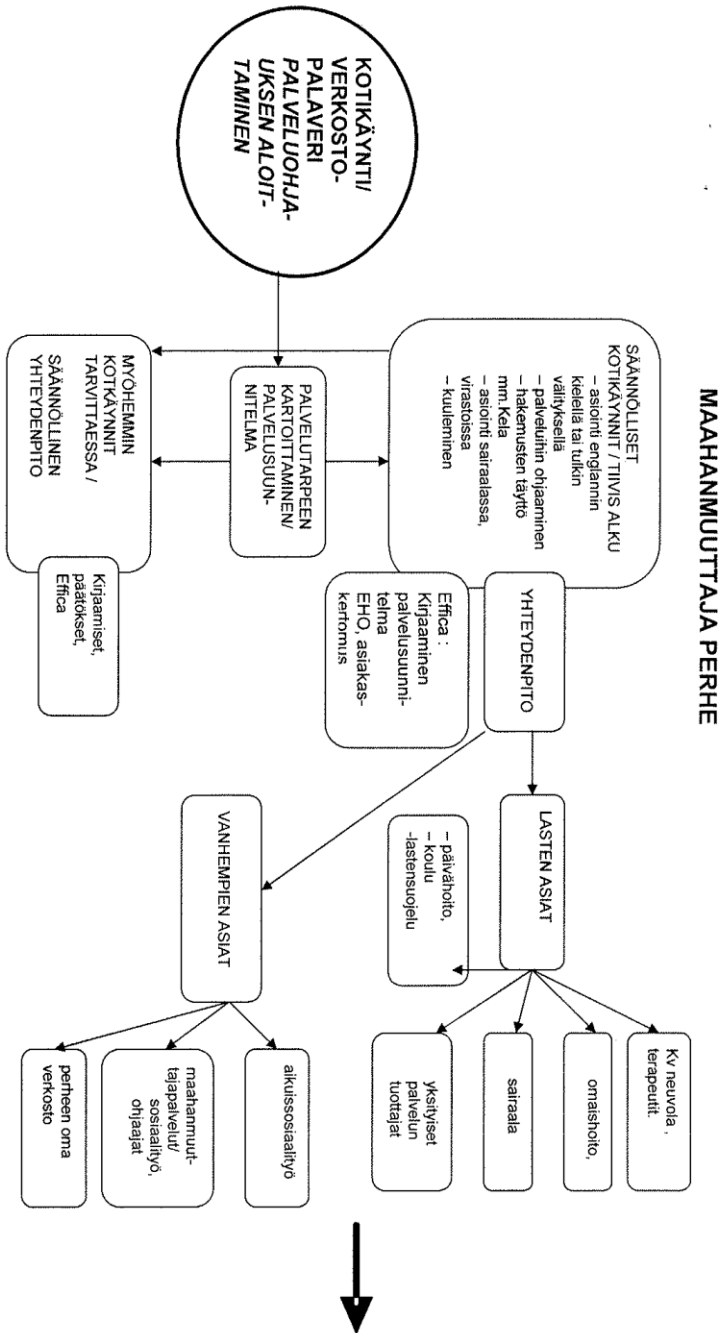
KOULLAISTEN JA NUORTEN PERHEET



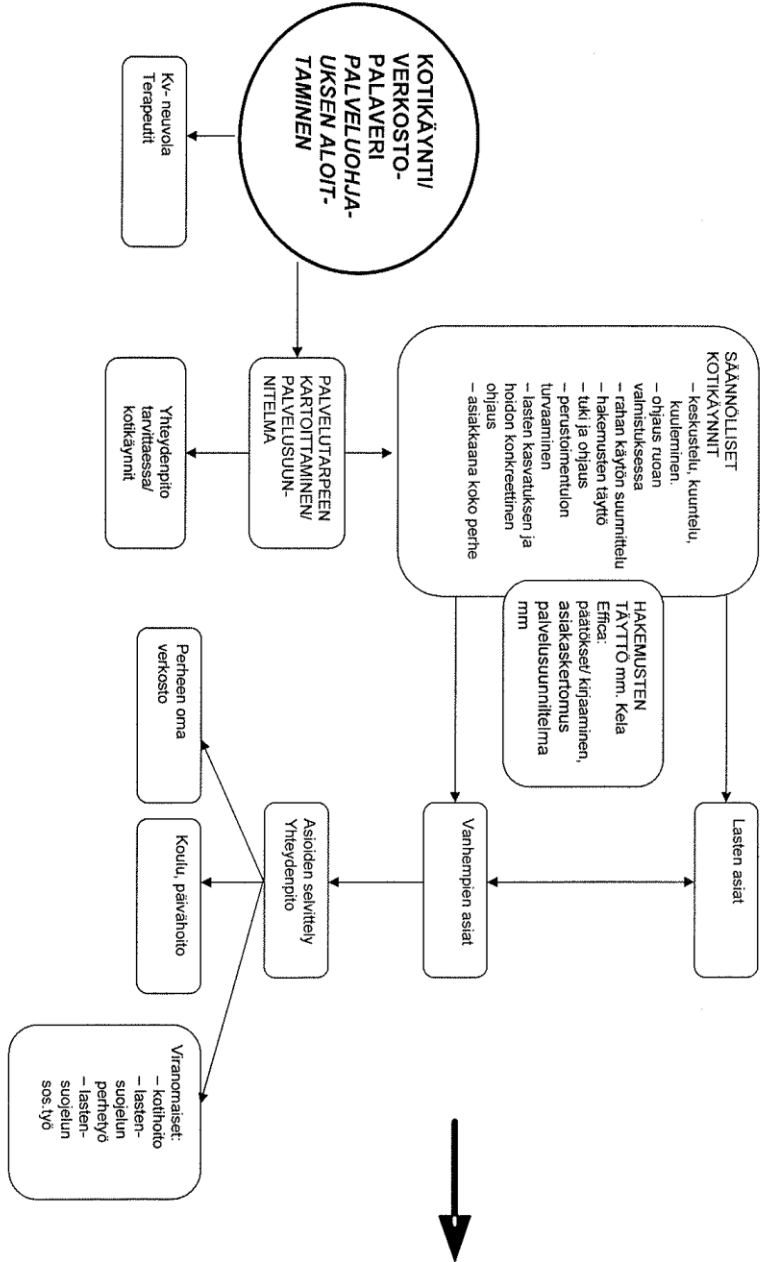


# LIITE 4 (2). Palveluohjausprosessi 2012





ERITYISIÄ TUKEA TARVITSEVAT PERHEET



# LIITE 4 (5). Palveluohjausprosessi 2012

## IKÄPERHEET

