



Diak



OULU

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Palveluohjauksella osallisuuteen

Saana Hautala, projektipäällikkö, Sosionomi YAMK, Yhdistämö-hanke
Johanna Anttila, projektikoordinaattori/palveluohjaaja, Sosionomi AMK, Yhdistämö-hanke

Sosiaalinen kuntoutus THL

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi.

Sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluu: (THL)

- sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen;
- kuntoutusneuvonta ja -ohjaus sekä tarvittaessa kuntoutuspalvelujen yhteensovittaminen;
- valmennus arkipäivän toiminnoista suoriutumiseen ja elämänhallintaan;
- ryhmätoiminta ja tuki sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin;
- muut tarvittavat sosiaalista kuntoutumista edistävät toimenpiteet.

Sosiaalinen kuntoutus - THL

Laadukkaan sosiaalisen kuntoutuksen periaatteita

- Omaehtoisen motivaation syntymisen edistäminen
- Luottamuksellinen asiakkaan ja ammattilaisen yhteistyösuhde
- Sosiaalinen kuntoutus toteutuu yhteisöissä ja tietyssä ympäristössä
- Toimijoiden ja palveluiden kokoaminen yhteen ja verkoston johtaminen
- Työllisyyden ja työmarkkinoiden strateginen kehittäminen
- Palkitsevuuden kehittäminen

[Laadukkaan sosiaalisen kuntoutuksen periaatteita - THL](#)

Osallisuus

- Osallisuuden edistäminen on osa Suomen hallituksen ja Euroopan unionin tavoitteita. Se on nostettu yhdeksi keskeiseksi keinoksi torjua köyhyyttä ja ehkäistä syrjäytymistä. Osallisuutta edistämällä vähennetään eriarvoisuutta.
- Useissa kansallisissa ohjelmissa ja toimenpide-ehdotuksissa on huomioitu osallisuus ja sen edistämisen merkitys hyvinvoinnille ja terveydelle. Osallisuus on yksi terveyttä edistävä tekijä ja terveyden ja tasa-arvon edellytys. Perustus-, kunta- ja nuorisolaissa käytetään käsitteitä osallistuminen ja vaikuttaminen, jotka ovat väyliä osallisuuteen.

[Osallisuus - THL](#)

18.1.2023

10 osallisuuden edistämisen periaatetta (THL):

- Ihminen voi osallistua toimintaan tai palveluun omaehtoisesti.
- Osallistujan kanssa etsitään yksilöllisiä ratkaisuja.
- Osallistuja kohdataan kunnioittaen ja kategorisoimatta.
- Yksin jääneet ja omiin oloihinsa päätyneet löydetään ja saadaan mukaan toimintaan.
- Toimintaa tai palvelua kehitetään yhdessä.
- Toiminta vahvistaa osallistujan vaikuttamismahdollisuuksia myös toiminnan ulkopuolella.
- Ihminen pääsee osaksi itselleen tärkeää yhteisöä.
- Ihminen pääsee nauttimaan yhteisestä hyvästä ja voi osallistua sen tuottamiseen ja jakamiseen tasavertaisena muiden kanssa.
- Ihminen saa arvostusta, kiitosta ja yhteyksiä muihin ihmisiin. Yhteiskuntaryhmät kohtaavat.
- Osallisuutta edistävät keinot juurtuvat osaksi jatkuvaa toimintaa.

Yhdistämö-hankkeen asiakkaat

- Erityisesti paljon palveluita tarvitsevat, palveluiden ulkopuolella olevat sekä palveluihin sitoutumattomat, 18-35 –vuotiaat, nuoret aikuiset.
- Useimmilla asiakkaista on taustalla pitkä kokemus syrjässä olemisesta. He eivät ole, halustaan riippumatta, pystyneet kiinnittymään tarjottuihin palveluihin.
- Asiakkaat ovat tottuneet toimimaan järjestelmän edellytysten mukaisesti, omien tarpeiden tunnistaminen vaikeaa. He ovat usein myös herkästi ulkoa ohjautuvia, työntekijän on tärkeää tunnistaa tämä toimintatapa.

Miksi osallisuuden vahvistaminen on tärkeää?

- Tyypillisesti asiakkaat ovat olleet palveluiden ulottumattomissa, yhteiskunta puhuu syrjäytyneistä.
- Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen asiakasprosessissa on alkuvaiheessa ensisijaista sosiaalisen kuntoutuksen toteutumiseksi.
- Jos emme vaikuta osallisuuden osatekijöihin, nämä ihmiset jäävät syrjäytyneiksi. Vaarana on, että palvelulla edelleen vahvistetaan syrjäytymistä, koska taustalla on kokemus osattomuudesta; en kelpaa tällaisena, en pysty vastaamaan yhteiskunnan odotuksiin ja vaatimuksiin, täytän ainoastaan järjestelmän pakolliset vaatimukset.
- Hankkeessa on tunnistettu tekijöitä, joihin palvelujärjestelmä ei pysty tällä hetkellä vastaamaan. Nykyiset palvelut vastaavat suuren massan tarpeisiin, mutta kun puhumme erityistarpeisista ihmisistä, tarvitaan eteenpäin pääsemiseksi alussa toisen ihmisen tiivistä tukea.

Työntekijän näkökulma asiakasosallisuuden vahvistamiseen 1/2

- Yhdistämön asiakastyöskentelyn ydin on asiakasosallisuuden toteutuminen kaikessa toiminnassa (yksilö-, ryhmä- ja kehittämistyö)
- Hanketyö on mahdollistanut joustavan ja yksilöllisen asiakaspolun suunnittelun ja sen toteutuksen tukemisen. Palveluohjaajilla on ollut aikaa kuulla asiakkaan tarve ja tarkastella asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti. (asioiden kompleksisuus)
- Asiakkaan ja työntekijän ensikohtaaminen on tärkeä. Sen perusteella asiakas usein tekee valinnan palveluun sitoutumisen, näennäisosallistumisen tai osallistumattomuuden välillä. Oleellista on, että työntekijä asettuu kuuntelemaan, tunnistaa asiakkaan tahtisuuden ja mukautuu siihen. Usein tarvitaan odottamista ja tilan antamista, jotta asiakkaiden aidot tarpeet alkavat näyttäytyä.

Työntekijän näkökulma asiakasosallisuuden vahvistamiseen 2/2

- Työskentelyssä tarvitaan työntekijän sitoutumista asiakkaaseen, asiakkaan epävarmuuden sietämistä sekä kykyä vahvistaa asiakkaan halua sitoutua.
- Työntekijän on pystyttävä luopumaan valmiista ratkaisuehdotuksista ja toimintamalleista, hänen täytyy sietää epävarmuutta ja ottaa vastaan se, mitä työskentelyssä tulee vastaan. Oleellista on asiakkaan valintojen aito kunnioittaminen, tämä voi vaatia työntekijältä omien tunteiden sekä arvojen ristiriidan tunnistamista ja sietämistä.

Ensivaiheen työskentely Yhdistämön palveluohjauksessa

- Hyödynnämme palveluohjauksessa mielenterveyttä edistävää ja asiakkaan voimavaroja vahvistavaa työtettä (traumasensitiivinen, kulttuurisensitiivinen), toimii kaikille ja vahvistaa resilienssiä. [7.8.PALOMA KÄSIKIRJA WEB.pdf \(julkari.fi\)](#)
- Asiakkaat ovat usein varovaisia työntekijäkohtaamisissa, joten työskentelyotteen on alussa hyvä olla hyvin sensitiivinen ja asiakkaan turvallisuuden kokemukseen tulee panostaa. Huomioidaan mm. aika, paikka, tila, valaistus, yksilölliset tarpeet (vesi, käsille tekemistä), tehdään asiakkaan olo tervetulleeksi.
- Alussa työskentelyn tukena voi hyödyntää työkaluja; esimerkiksi 3x10D®-elämäntilannemittaria, elämäni portfoliota, erilaisia kortteja. Työkalut auttavat puheeksiotossa; lupa puhumiseen ja erilaisten näkökulmien esille tuomiseen. Asiakkaan oma tarina pääsee esille (vrt. diagnoosilähtöisyys).
- Asiakkaat ovat tottuneet myötäilemään tai vaatimaan palveluita, uuden työskentelymallin omaksumiseksi työkalut voivat auttaa asiakasta rauhoittumaan, ohjaamaan ja rajaamaan aiheita sekä keskittymään olennaiseen.

Osallisuutta vahvistava palveluohjaus käytännössä

- Useiden kohtaamisten kautta syntyy työntekijän ja asiakkaan yhteinen ymmärrys asiakkaan toimintakyvyn haasteista ja vahvuuksista.
- Pienimmätkin osallistumisen ja osallisuuden kokemuksen esteet tulee selvittää, ettei ensivaiheen tuen puuttuminen syrjäytä uudelleen. Usein perustarpeita on turvattava ensin. (ks. Maslow)
- Yhtäaikaisesti aletaan vahvistaa asiakkaalle mielekästä, sitouttavaa tavoitetta.
- Mahdollistetaan viesteihin ja erilaisiin yhteydenottoihin vastaaminen (mm. chatiin kirjoittaminen, soittaminen), kodista poistuminen, tapaamiseen meneminen, tilanteessa oleminen.
- Kun asiakkaalle tulee työskentelyssä kokemus kuulluksi tulemisesta ja oman itsensä tutkimisesta, sekä vahvuuksien ja tarpeiden tunnistamista yhden työntekijän kanssa, mahdollistuu kokemuksen myötä taidon siirtyminen myös muuhun toimintaan.

Osallisuutta vahvistava palveluohjaus moniammatillisessa verkostotyössä

- Jonkun verkoston työntekijän tulee tuntea asiakas hyvin. Asiakastuntemus tukee asiakkaan osallisuutta: asiakas tarvitsee säätelijää (tahti, tauot) ja ”palvelutulkkia” (tilanteeseen reagointi, asiakkaan tai verkoston raamittaminen, varmistus, että suunnitelma tulee ymmärretyksi). Julkisen järjestelmän työntekijällä on harvoin realistista mahdollisuutta vastata tähän tarpeeseen.
- Jonkun verkoston työntekijän tulee valmistella asiakasta palavereihin ja tapaamisiin (esim. lääkärikäynti): asiakas tarvitsee ennakkotietoa siitä, mikä on tapaamisen tarkoitus on ja mistä siinä päätetään. Myös erilaista vaihtoehtoja on hyvä keskustella etukäteen. Työntekijän tulee tietää asiakkaan toiveita etukäteen voidakseen tukea keskustelun suuntaamista näihin teemoihin.
- Asiakastuntemuksen lisääntymisen myötä voi asioista vastuunottamisen vaativuutta lisätä asiakaskohtaisesti, samalla työntekijän tukea kevennetään.

Asiakasosallisuus ja osallisuuden portaat

Opinnäytetyöt : Hinkkala, E. 2023 ja Heininen, J & Saarikoski, S. 2023



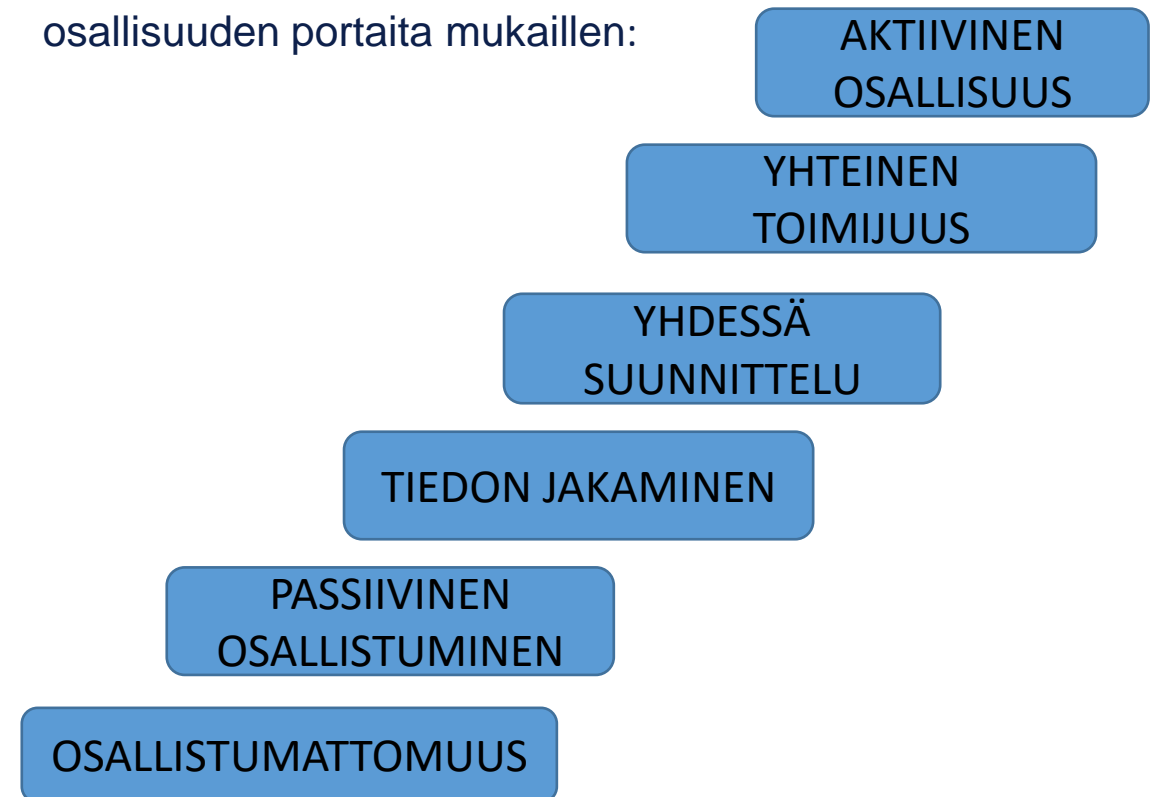
Asiakasosallisuuden talo (THL 2020)

18.1.2023

Osallisuuden portaat

Hart:n ja Shier:n

osallisuuden portaita mukailleen:



Yhdistämön palveluohjaus osallisuuden portaita

1. Kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen → tutustu ihmiseen, saat tarvitsemasi tiedon
2. Mahdollista lähteminen ja oleminen,
3. Kerro mahdollisuuksista → vahvistaa toivoa
4. Työskentele läpinäkyvästi
5. Työskentely yhdessä, mutta suunnitteluvastuu ja ohjaus ammattilaisella
6. Yhteisen teeman äärellä (ammatti)roolit poistuvat/sekoittuvat

Lisälukemista

Wiens, V. 2020, Aito kuunteleminen ja kohtaaminen luovat osallisuutta

<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020091169326>

Kareinen, J. 2021, Osallisuus syntyy kohtamisesta

<https://dialogiakatemia.fi/2021/09/05/osallisuus-synty-kohtamisesta/>

THL Osallisuuden 24 apukysymystä

[Edistääkö toiminta osallisuutta? 24 apukysymystä – THL](#)

Kerätär, R. Motivaatio ja tavoitteet

http://www.oorninki.fi/wp-content/uploads/2021/03/Motiavaatio_ja_tavoitteet_RK.pdf

Yhdistämö-hankkeen nettisivut

<https://odl.fi/hankkeet/odl-yhdessa/yhdistamo/>

Pasanen, S. 2022, Nuorten ajatukset pääosassa teatterin lavalla

<https://rauhantervehdys.fi/2022/11/nuorten-ajatukset-paaosassa-teatterin-lavalla/>

Pinolehto M. & Anttila, J. 2022, Liikkuvat palvelut tulevat tukea tarvitsevan nuoren luokse

<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022090257078>

Korkiakoski, M., Pinolehto, M. & Hautala, S. 2022, Mun ideoita otetaan huomioon! Asiakkaat mukana kehittämässä palveluita.

<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022101862413>

Kainulainen, S & Valkeinen, H. 2020, 3X10D-elämäntilannemittari

<https://www.terveysportti.fi/apps/dtk/tmi/article/tmm00192/search/3x10d>

Vuokila-Oikkonen, P. 2022, Elämäni portfolio-menetelmänä ihmisen menneisyyden ja tulevaisuuden tarkastelussa

<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/elamani-portfolio-menetelmana-ihmisen-menneisyyden-ja-tulevaisuuden-tarkastelussa>

18.1.2023

Yhdistämö projektihenkilöstö



Saana Hautala projektipäällikkö puh. 050 312 6654

Johanna Anttila projektikoordinaattori/palveluohjaaja puh. 044 493 4505

Juha Karhula palveluohjaaja puh. 050 312 5683

etunimi.sukunimi@odl.fi



Marja Pinolehto projektikoordinaattori puh. 050 324 2053

Päivi Vuokila-Oikkonen erityisasiantuntija puh. 040 829 7670

Milla Korhonen asiantuntija puh. 050 307 1229

etunimi.sukunimi@diak.fi