

# Palvelun käyttäjien ja työntekijöiden muuttuvat roolit

Marjaana Kirjavainen

Suuntaamo HB-verkoston tapaaminen 30.1.2020 Helsinki

# Henkilökoh- tainen budjetointi Suomessa nyt

- Asiakkaiden yhdenvertaisten ja sujuvien palveluiden turvaamiseksi ja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi valmistellaan palvelusetelilain uudistus ja tehdään linjaukset henkilökohtaisen budjetin käyttöönotosta sote-uudistuksessa.
- Selvitetään henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöönotto työllisyyspalveluissa.
- Kokeillaan kehitysvammaisten henkilökohtaisia budjetteja.
- STM myöntää valtionavustusta kokeilualueille. Haku on tarkoitus avata huhtikuussa 2020, jota ennen alueiden on päätettävä halukkuudesta osallistua kokeiluun. Alueet valitaan kesällä 2020.

# Esityksen kulku

- Diskursseista, puheesta ja ajattelusta: Minkälaiselle toimintapolitiikalle henkilökohtaistaminen ja henkilökohtainen budjetointi sen osana on perustunut? Ja mitä täydentäviä ajatuksia on esitetty?
- Minkälaista asiakaskuvaa sillä on luotu?
- Työntekijöiden työtapojen ja toimintaympäristön muutos?
- Yhteistyö, yhteiskehittäminen, kumppanuustyöskentely?
- Välissä on porinaa, kirjaaminen?

# Toiminta- politiikka henkilökoh- taisen budjetoinnin takana

- Henkilökohtaistaminen (personalisation) Isossa-Britanniassa
- Henkilökohtaistamisen alkuperäinen idea on peräisin jo 1980–90-luvulta vammaisliikkeeltä ja muilta asiakasorganisaatioilta, 1996 laki suoramaksuista. 2013 Care Act.
- Käsitteenä sekava, viitataan nyt mm: yksilökohtaiseen suunnitteluun (person-centred planning, PCP), yksilölliseen tukeen (self-directed support, etenkin Skotlannissa), pelkästään henkilökohtaiseen budjettiin, vallan siirtoon asiantuntijoilta palvelun käyttäjille, hallituksen toimintapolitiikkaan (policy), hyvinvointivaltion muutokseen

# Kansalaisuus ja uusliberalismi

- Perustui Isossa-Britanniassa alun perin kansalaisuusdiskurssille, joka korosti itsemääräämisoikeutta, oikeutta tukeen ja apuun, yhteiskunnan syrjintää edistävien rakenteiden ja mekanismien purkamista
- Perustana on demokratia, sosiaalinen oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaiset oikeudet.
- Diskurssin muutos konsumeristiseen uusliberaaliin talousajattelun diskurssiin, joka suosii tehokkuutta, taloudellisuutta ja vaikuttavuutta. Perustana yksilökeskeisyys ja yksilöllisyys. Tavoitteena valinnanmahdollisuuksien lisääminen ja vapaan markkinatalouden laajeneminen sosiaali- ja terveyspalveluihin sekä kustannusten hallinta.
- Uusliberaali talouspolitiikka on merkinnyt siirtymää pois hyvinvointivaltion perustana olevasta kansalaisuuden teemasta.

# Suhteissa oleminen ja huolenpito

- Huolenpito etiikan (care-ethics) mukaan yksilön identiteetti ja toiminta muotoutuvat myös sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja sosiaalisten suhteiden myötä (relationshipbased)
- Vuorovaikutus voi tuoda mukanaan myös keskinäistä riippuvuutta (interdependence) , joka saattaa tehdä yksilöistä haavoittuvampia, joskus on jopa tarve suojella (safeguarding).
- Vastuu ja vastuullisuus itsestä ja vastuullinen vastavuoroinen huolenpito, vastuu toisista ihmisistä.
- Itsenäisyyden/itse määräämisen aspektit: autonominen riippuvuus, päätöksenteon autonomia

# Yhteinen toiminta

- Asiakkaat ja heitä edustavat järjestöt ovat usein hajallaan, mutta Isossa-Britanniassa nämä ovat muodostaneet vahvoja yhteenliittymiä (esimerkiksi National Voices ja Think Local Act Personal, Independent Living Movement), jotka on otettu mukaan kehittämiseen ja työskentelyyn paikallisella ja kansallisella tasolla päättäjien ja työntekijöitä edustavien organisaatioiden kanssa.
- Neuvontaa-ohjausta ja tukea antavat palvelun käyttäjien omat organisaatiot - Centres for Inclusive Living, järjestöjen rooli
- Yhteisöllisen identiteetin rakentuminen yksilöidentiteetin rinnalle.
- **Millä tavoin järjestöjen ja muiden toimijoiden välinen yhteistyö sujuu ällä hetkellä?**

# Asiakaskuva

- Tavoitteena on, että palvelun käyttäjä olisi palveluprosessin keskiössä sekä arvioitaessa palveluntarvetta että päästyään julkisten palveluiden piiriin.
- Palvelut ja työntekijät järjestäytyvät ihmisen ympärille, ihminen ei juokse luukulta toiselle.
- Hän tulee kuulluksi, hänen tarpeensa ja toiveensa ovat lähtökohta palveluiden suunnittelussa ja toteuttamisessa, ei palvelujärjestelmän tarjoamat prosessit ja paketit.
- Hän asettaa tavoitteet, seuraa niiden toteutumista.
- Hän määrittelee millä tavoin, kenen toimesta ja miten hän saa apua.
- Hän toimii itsenäisesti.
- Hän saa tarvittavan tuen.
- Passiivinen kohteena oleva valmiiksi ostettujen hyvinvointipalveluiden käyttäjä alkaa toimia kuten aktiivinen kansalainen, jolla on oikeus hallita ja muokata omia tukipalvelujaan = itsemäärääjä vai yksinäinen susi?



# Asiakaskuva

- Onko henkilökohtaisen budjetoinnin prosessin sisäänrakennettu toimija on itsenäinen rationaalinen valitsija, joka on sekä kykenevä että halukas valitsemaan riippumatta sosio- ekonomisesta asemastaan tai muista rajoituksista? Yksilökeskeinen, hyötyä tavoitteleva, laskelmoiva ja välineellistävä?
- Jos toteutuu pelkästään kaupallisessa viitekehyksessä tämä edellyttää paljon tietoa erilaisista palveluista sekä näkemystä omista resursseistaan, jotta pystyy valitsemaan, toteuttamaan valintansa sekä käyttämään ja hallinnoimaan budjettiaan ja toimimaan työntekijän kumppanina
- Suosii paremmin koulutettuja ja sanavalmiita
- Entä ne, jotka haluavat hoivaa ja huolenpitoa eivät halua valita?

# Työntekijät

- Pelkästään asiakkaan aktiivisuuden tukeminen ilman organisaation ja johdon tukea ei ole riittävää.
- Tällainen toiminta voi luoda konflikteja, käytännön hankaluuksia ja työntekijät kokevat jäävänsä yksin ja ilman tukea.
- Yksilöllisessä ja asiakaskeskeisessä työtöteessä voi olla (person centred planning, self-directed support) ristiriita:
  - toisaalta se antaa yhdelle asiakkaalle enemmän mahdollisuuksia saada heidän tarpeidensa mukaisen hoidon, palvelut ja tukitoimet, jos palvelujärjestelmä joustaa tässä,
  - toisaalta se johtaa helposti yhä syvemmälle aikaa ja resursseja vievään yksilötyöhön, kun jokaisen asiakkaan kanssa erikseen mietitään hänelle räätälöity ratkaisu.

# Työntekijät

- Asiakasosallisuuden kehittyminen ei riipu yksittäisestä työntekijästä vaan paljolti organisaatiokuluttuurista, johtamisesta ja muiden ammattiryhmien suhtautumisesta
- Millä tavoin työntekijät tasapainottelevat asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden sekä ammatillisuuden, ammatillisen yhteistyön ja eri organisaatioiden toimintojen yhteensovittamisen välillä?
- > Henkilökohtaistamisen tai henkilökohtaisten budjettien avulla ei tavoiteta rakenteellisia, hallinnollisia ja poliittisia muutoksia
- Rakenteellisella (sosiaali)työn tavoitteena on tuottaa tietoa ja ratkaisuja, jotka edistävät hyvinvointia, osallisuutta, osallistumista ja yhdenvertaisuutta ja edesauttaa kansalaisia kiinnittymään yhteisöihin ja yhteiskuntaan.

**Minkälaisia rakenteellisia muutoksia tarvitaan yhdenvertaisten ja sujuvien palveluiden turvaamiseksi ja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi?**

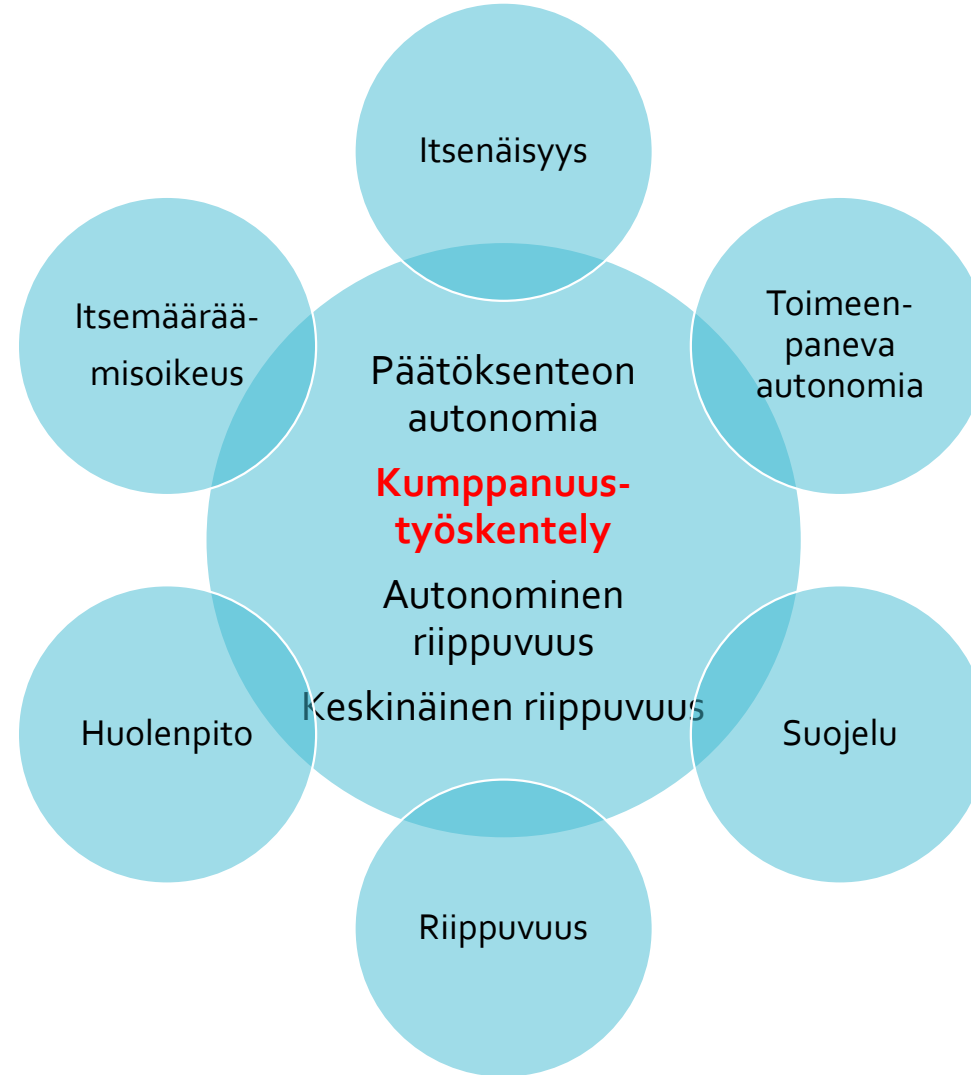
# Ratkaisuja

- Keskenään keskustelvat tietojärjestelmät
- Suostumukseen perustuva tiedonvaihto
- Vaikuttavuusketjut, miten laatu toteutuu, miten asiakas pystyy valvomaan "etujaan"
- Palveluntuottajien "ei oo" henkilöstökysymys, pienet ja ketterät pärjäävät
- Linkkiyhteyshenkilö, koordinaattori asiakkaalle mutta myös verkostoille
- Yhteinen foorumi, jossa osallistujia poliittiselta ja johtajuustasolta, työntekijöihin, järjestöihin asiakkaisiin yms. – mikä on yhteinen tavoite ja millä keinoin siihen päästään

# Kokemus mukaan?

- Entä jos tuodaan pitkäjänteisesti ja luottamusta rakentaen kokemuslähtöisiä toimijoita sekä näkökulmia asiakastyöhön?
- Tämä edellyttäisi työntekijöiltä ja organisaatiolta valmiuksia toimia kokemusasiantuntijoiden/vertaistyöntekijöiden kanssa
  - parhaimillaan kokemusasiantuntijoiden asiakas-, potilas- tai kuntoutujataustat ja kokemukset voidaan nähdä myös asiakastyön voimavaroina ja ammatillisen kasvun mahdollistajina.
  - työntekijöille tuttuja rutinoituneita kehittämis-, kokous-, johtamis- ja yhteistyökäytäntöjäkin olisi muutettava niin, että eri toimijoiden näkökulmien ja kokemustiedon esiin tuominen, kriittisyys ja dialogisuus ovat mahdollisia yksiköiden arjessa ja organisaatioissa.
  - rakenteellisen sosiaalityön juurruttamista asiakastyöhön ja yhdistäminen asiakkaiden osallisuuteen?

# Kumppanuus- työskentely



# Yhteiskehittäminen

- Perustuu yhdessä tekemiselle ja kehittämislle ryhmässä, mutta ei sulje pois kahdenkeskistä kehittämistä –kysy asiakkaalta miten meni!
- Lisätä avointa luottamuksellista dialogia ja vuorovaikutusta kaikissa tilanteissa horisontaalisesti ja vertikaalisesti riippumatta osallistujamäärästä tai osallistujien hierarkisesta asemasta.
- Erotetaan kuunteleminen ja puhuminen toisistaan.
- Asioita lähestytään tutkien ja ihmetellen sen sijaan, että tarjotaan nopeita ratkaisuja tai arvotetaan erilaisia kokemuksia tai tietoa. Ei tiedetä niin paljon.
- Puretaan rooleja, avataan prosesseja ja vahvistetaan yhteistä osaamista sekä luodaan uutta sen sijaan, että lisätään vanhaan.
- Toimintamenetelminä voidaan käyttää esimerkiksi dialogista verkostotyötä, palvelumuotoilua tai toiminnallisia ryhmätyönmenetelmiä yhteisen keskustelun lomassa.
- Yhteiskehittämisessä yhdistyvät kokemuksellinen ja ammatillinen asiantuntijuus jaetuksi asiantuntijuudeksi.

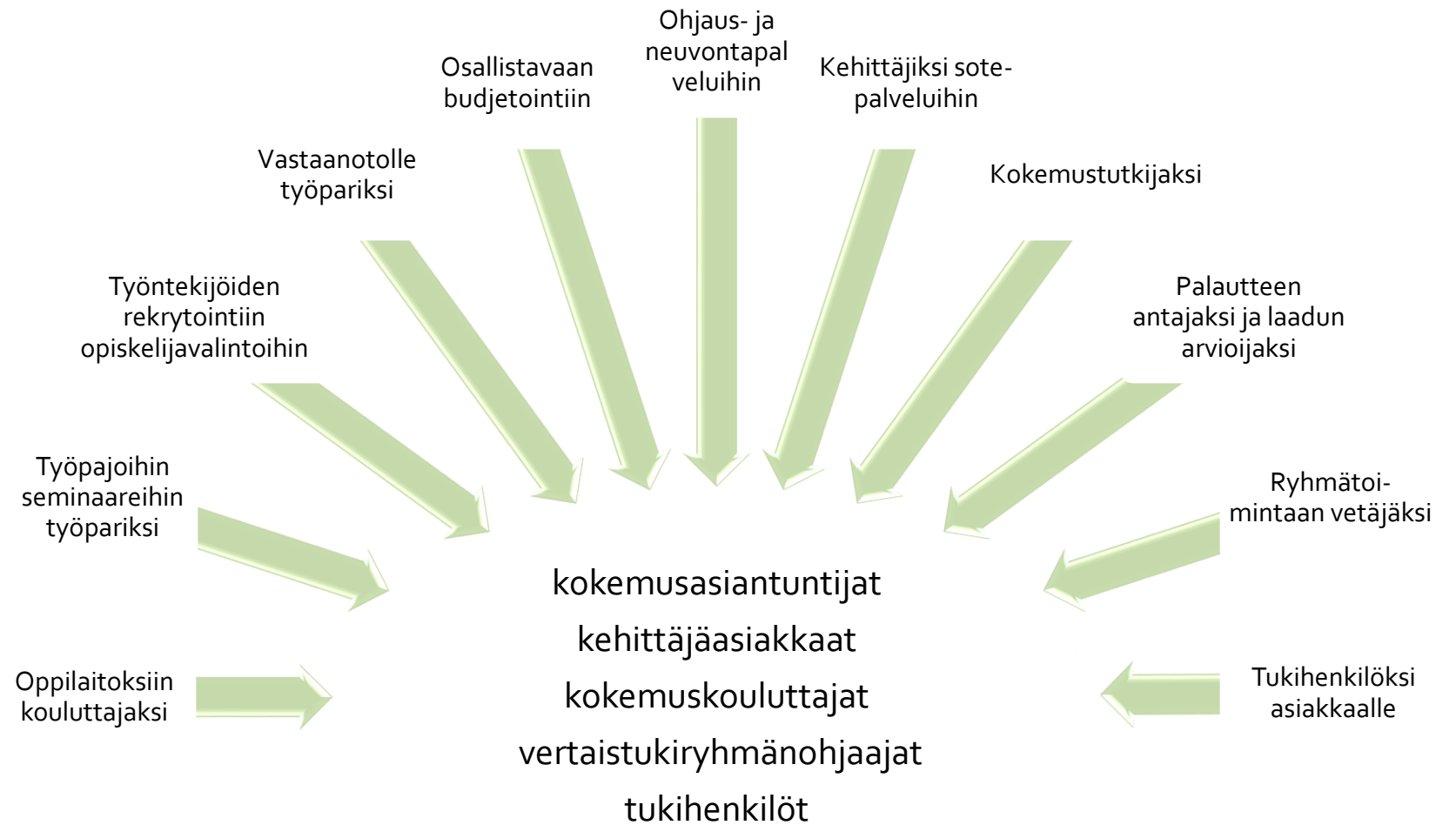
# Työntekijät & yhteiskehittäminen

- Työntekijöiden osallisuus omassa työyhteisössä on avainasemassa.
- He ovat mukana organisaation yhteisten toimintojen suunnittelussa, kehittämisessä ja toteuttamisessa.
- Jäykkiä sektorikohtaisia ja oman työn reviirinvartointeja madalletaan tietoisesti, hyväksytän erilaisuus, viestitään selkeästi, jaetaan osaamista. Astutaan lempeästi toisten varpaille 😊
- Irtaudutaan lähettämisen kulttuurista kommunikatiivisempaan yhdessä tekemisen kulttuuriin.
- Henkilökohtaisen budjetoinnin prosessi voi viedä enemmän palvelujen välittämisen suuntaan ja yksilötyöskentelyyn, jos asiakkaita ei oteta mukaan kehittämään laajempia yhdessä tekemisen tapoja työntekijöiden rinnalle.
- Asiakkaiden osallistumisen ja yhteiskehittämisen käytännöt voivat muuttaa työntekijöiden toimenkuvia!
- **Minkälaisia kokemuksia teillä on yhteiskehittämisestä ja asiakkaiden kanssa työskentelystä?**



Muutamia  
tuloksia

# Kokemusihmisten uudet roolit



(Niskala & Kirjavainen 2017)

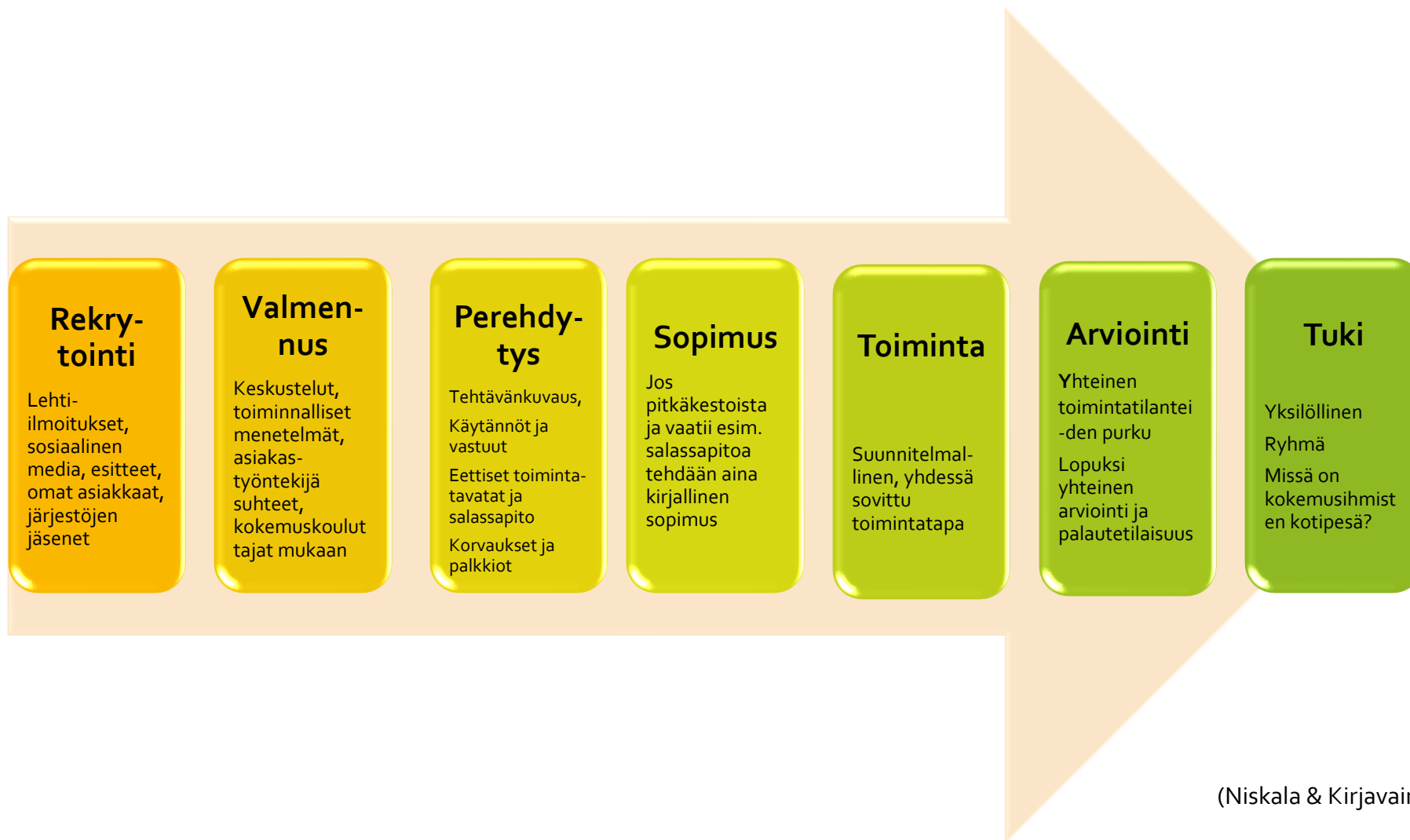
# Kokemus- ihmiset työntekijöiden työparina

<b>Rooli</b>	<b>Tapa työskennellä</b>
Kokemusasiantuntijat välittäjinä	<ul style="list-style-type: none"><li>• sillanrakentajat</li><li>• ”pelinavaajat”,</li><li>• palveluun ohjaajat,</li><li>• heikosti palveluja käyttävien asiakkaiden tunnistaminen,</li><li>• oman toiminnan säätely,</li><li>• tietoisuus työntekijöiden ennakkokäsityksistä</li></ul>
Kokemusasiantuntijat toipujina	<ul style="list-style-type: none"><li>• oma kokemus,</li><li>• toipuminen omista ongelmista/haasteista/vaikeista elämäntilanteista,</li><li>• toivon tuominen,</li><li>• esimerkkinä oleminen,</li><li>• ”vaikea laittaa CV:hen”</li></ul>

## Pohjois-Suomen sosiaalialan kehittämiskeskuksen kahvilamalli

	Kuuntelukahvila	Keskustelukahvila	Kehittäjäkahvila
Valmistelu	avoin kutsu	työyksikkö valitsee kehittämiskohteen	työyksikkö valitsee osallistujat ja kehittämiskohteen
Rekrytointi	lehti-ilmoitus, digitaalinen myös, esitteet, ilmoitukset	esimiehet tulevat mukaan, kehittäjäasiakkaat lehti-ilmituksilla jne.	työyksiköstä osallistuu 3-6 henkilöä esimies/työntekijöitä sekä heidän asiakkaitaan yhteensä 6-12 henkilöä
Suunnittelutapaamiset	Päätetään mitä toimintaprosessia tai sen osaa lähdetään kehittämään, miten ja missä		
Toiminta	dialogiset menetelmät, kesto n. 2h, tehdään muistio	menetelmänä esim. learning cafe, kesto 2-3h, tehdään muistio	kolme 2h työpajaa kolmen kk aikana ja seurantatyöpaja 1. tarkastellaan palveluun nykytilaa 2. pohditaan toisin tekemisen tapoja 3. esitetään ratkaisuja Tapaamiset äänitetään ja kirjataan
Arviointi		käydään läpi keskeiset johtopäätökset, sovitaan jatkostyöskentelystä ja kuka vie asiaa eteenpäin	käydään läpi keskeiset johtopäätökset, sovitaan jatkostyöskentelystä ja kuka vie asiaa eteenpäin
Tulos	blogi, kannanotto, lausunto yms.	kannaotto palvelun kehittämiseksi	muuttunut palvelu
Palaute			toimintatavan juurruttaminen Puolen vuoden kuluttua ryhmälle kerrotaan miten heidän ideansa on otettu vastaan ja ja suunnittelussa huomioon

# Pohjois-Suomen sosiaalialan kehittämiskeskuksen yhteiskehittämisen prosessi



# Kokemusasian -tuntijan kommentti

- "Yhteisvalmennuksissa ammattilaisetkin katsoo omin silmin ja me omin ja se tekee kummallekin hyvää nähdä toisen näkökulma --. Ne on todella hyödyllisiä ne yhteisvalmennukset --. Mä toivon et ne oppii meiltä paljon, ainakin mä olen oppinut heiltä paljon"

Kokemusasiantuntija

## Työntekijöiden kommentti

- “Mä olen nähnyt, miten kokemusasiantuntija on uponnut sen ihmisen mieleen ihan toisella tavalla, kuin jos minä tai sairaanhoitaja olisi sanonut – -. Ihminen todella uskoi mitä kokemusasiantuntija sanoi, se oli hänelle sopivia sanoja – -. ”

Sosiaalityöntekijä

- “On ollut ilo nähdä onnellisia palveluiden käyttäjiä ja innostuneita työntekijöitä.”

Palveluesimies

# Muutos?

- Kansalaisuusdiskurssi korostaa itsemääräämisoikeutta, oikeutta tukeen ja yhteiskunnan syrjintää edistävien rakenteiden ja mekanismien purkamista
- Konsumerismiin liittyy tehokkuus ja vaikuttavuus sekä valinnanmahdollisuus, joka puolestaan edellyttää autonomiaa ja siihen läheisesti liittyvää itsemääräämisoikeutta
- Huolenpito ja keskinäinen riippuvuus eivät ole mörköjä
- Rakenteellinen työ, yhteisöllinen ja kollektiivinen toiminta yksilötyön rinnalle
- Asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistyö – yhteiskehittäminen, co-production, co-planning, co-design
- Kokemustieto ammatillisen tiedon rinnalle



# Kiitos & lähteitä

- Kirjavainen, Marjaana (2016) Henkilökohtaistaminen Ison-Britannian aikuisten sosiaalihuollossa vuosina 2007-2014 – systemaattinen kirjallisuuskatsaus
- Niskala, Asta & Kirjavainen, Marjaana (2017) Tehdään yhdessä sujuvat sosiaali- ja terveyspalvelut Lappiin – asiakasosallisuusmalli palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen
- Kirjavainen, Marjaana & Hietala Outi (2019) Kokemusasiantuntijuus asiakkaiden osallisuuden vahvistajana yhteisvastaanotolla, teoksessa Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö (toim.) Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen, Asta Niskala & Nina Peronius